

Joaquín Selgas Gutiérrez

Ha trabajado en el ámbito de las bibliotecas especializadas, escolares y universitarias, aunque desde 1996 se centra en las bibliotecas públicas. Ha sido Director Gerente de la Biblioteca regional de Castilla-La Mancha y en la actualidad es Jefe del Área de Planificación Bibliotecaria, en la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura. Es Profesor Asociado de Biblioteconomía y Documentación en la Facultad de Humanidades de Toledo de la Universidad de Castilla-La Mancha y, miembro electo de la Junta de Gobierno de IFLA

Inclusión digital y alfabetización informacional en la biblioteca pública

Algunas consideraciones desde el punto de vista de la gestión

Planteamiento y objetivos

En las sociedades contemporáneas se plantea un reto caracterizado en muchas ocasiones como la necesidad de salvar la denominada “brecha digital”. Esta sería la situación de desventaja en que se sitúan individuos y grupos que no pueden hacer un uso efectivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), frente a quienes sí pueden. Para salvar esas diferencias es para lo que se pondrían en marcha las medidas de “inclusión digital”, todas aquellas que tiendan a establecer una situación teórica en la que todo ciudadano, y en igualdad de condiciones, tiene acceso a las TIC y es capaz de aprovecharlas.

Frente a este panorama que, gracias a la capacidad globalizadora de las TIC, se plantea en todas las sociedades independientemente de su nivel de desarrollo socio-económico, se diseñan estrategias y acciones desde múltiples puntos de vista y a través de diversas metodologías. Uno de esos ámbitos es el de las bibliotecas, organizaciones tradicionalmente dedicadas al almacenamiento y gestión de la información, así como a las actividades formativas relacionadas con ella.

En este artículo trataremos de hacer una revisión de las cuestiones que deben tenerse en cuenta para plantear iniciativas o programas de inclusión digital desde las bibliotecas públicas. Aunque se haga una pequeña incursión en el terreno de la dis-

cusión conceptual para centrar adecuadamente el tema, las consideraciones posteriores parten del terreno de la práctica y no se referirán tanto a los contenidos y programas específicos como a los procesos de gestión implicados. Se trata en fin de repasar cómo debe plantearse la biblioteca como organización, su papel y posibilidades en el ámbito de la inclusión digital.

Centrando el tema: ¿de qué estamos hablando?

El uso del adjetivo “digital” para referirse tanto a la situación problemática (la brecha) como al objetivo a alcanzar (la inclusión) es bastante generalizado, pero no por ello debemos despreocuparnos de su significado. Y ello porque, como ha señalado Pasadas (1), “en la sociedad actual el calificativo ‘digital’ aplicado acríticamente a casi cualquier cosa, sirve para otorgar marchamo de modernidad y excelencia”. Sin duda la utilización de términos como etiquetas será un elemento positivo de cualquier campaña de marketing, pero el uso indiscriminado de los mismos puede hacernos perder fácilmente el norte. Y el problema es que en muchas ocasiones el uso del término “digital”, está enmascarando una clara tendencia a situar el quid de la cuestión en el factor tecnológico. Desde este punto de vista el nacimiento y

desarrollo de las nuevas herramientas de comunicación, almacenamiento y gestión de la información desarrolladas gracias a las TIC, constituiría el núcleo de la nueva situación problemática y, por tanto, el objeto principal de atención para plantear las posibles soluciones.

Podemos estar de acuerdo en que las nuevas herramientas digitales suponen un reto para todos los ciudadanos, pues sin su uso difícilmente se concibe ya un desarrollo personal, social y profesional pleno. Así pues, todos los ciudadanos deben poder manejar esas herramientas, en tanto que resultan necesarias para desarrollar gran parte de la actividad ciudadana en las sociedades contemporáneas y para poder aprovecharse de todas las ventajas y posibilidades a nuestro alcance. Pero esto no supone, de manera alguna, que sean esas herramientas el único elemento, ni tampoco el más importante, para poder alcanzar esa situación de inclusión digital. Porque las herramientas tecnológicas no dejan de ser eso, meras herramientas que precisan de un trasfondo más profundo, de una mente racional, capaz de ponerlas al servicio de las necesidades del ser humano.

En las sociedades actuales las herramientas tecnológicas se revelan como útiles imprescindibles. Pero en su carácter utilitario no suponen en sí mismas ninguna revolución con respecto a las herramientas que se manejaban antes de su aparición. En los dos últimos siglos de la historia mundial la necesidad de una población capaz de leer y escribir fue creciendo como consecuencia de desarrollos económicos y sociales. Y de esa manera se fue extendiendo la alfabetización básica entre la mayor parte de las poblaciones de las sociedades en desarrollo. El saber leer y escribir era la herramienta necesaria para que una persona pudiera desarrollar una actividad normal en la sociedad industrial. En nuestros días, el saber manejar las tecnologías tiene ese mismo carácter de herramienta necesaria. De hecho se ha superpuesto como una necesidad adicional a aquella, pues evidentemente además de manejar un ordenador e Internet, sigue siendo preciso saber leer y escribir. La única novedad real en este punto es el hecho de que se haya añadido a la necesidad de que de todos los individuos de las sociedades modernas sepan leer y escribir, la necesidad de que sepan manejar las herramientas de la información electrónica o digital.

Pero ahora, con esta nueva necesidad se ha repetido un fenómeno que ya estuvo presente cuando lo que se planteaba era la extensión de la alfabetización básica: la

sustitución del fin por el medio, de lo esencial por lo necesario pero, en el fondo, accesorio. Porque entonces como ahora, lo fundamental no es el aprendizaje de las herramientas (aunque sea necesario), sino el de los conocimientos, habilidades y actitudes que permitan a los individuos obtener, manejar y crear la información que puedan necesitar para su desarrollo personal y en comunidad. Las herramientas para el manejo de la información han ido cambiando desde siempre a lo largo de la historia de la humanidad, aunque es cierto que a un ritmo mucho más elevado en los últimos decenios. Si en los años 90 tuvimos que aprender a manejar el correo electrónico y los navegadores de Internet, en la presente década hemos tenido que incorporar nuevas herramientas más móviles y participativas y, sin duda, tendremos que aprender a manejar nuevas herramientas y utilidades de forma continua y permanente.

Hace ya casi cuarenta años que la limitación de la alfabetización tradicional hizo surgir el concepto de "alfabetización funcional" (2), al darse cuenta los estudiosos de que la simple mecánica lecto-escritora no implicaba por sí sola un aprovechamiento mayor de las oportunidades ofrecidas o una capacidad de actuación mayor para los individuos. Si entonces el concepto de alfabetización funcional supuso un enfoque global centrado en la adquisición de habilidades y conocimientos y en su aplicación en función de los contextos y necesidades de los individuos, en la actualidad debemos hacer un ejercicio semejante para superar definitivamente la limitación que subyace al término digital. Ahora, como entonces, lo importante es que las personas puedan desarrollar de forma plena sus capacidades en la sociedad y puedan aprovechar, según su conveniencia, las oportunidades que se les ofrecen. En el fondo, los códigos, los soportes y los modos de registro y transmisión de la información no pueden ser el centro de nuestra preocupación, por encima de los mensajes y los contenidos, de su uso y aprovechamiento crítico.

Por eso nos parecen más correctos los planteamientos más globalizadores, como ha recogido Pasadas (3), que contemplan la necesidad de múltiples niveles de aprendizaje, que incluirán el uso de las técnicas y las herramientas (leer y escribir, manejar un ordenador, etcétera), pero también de los procesos de identificación y representación de la información, búsqueda y evaluación de la misma, así como su uso eficaz y responsable. Se trata de integrar, en suma, las necesarias destrezas digitales dentro de un panorama más amplio de

multialfabetismos, cuyo dominio permitiría al individuo conocer y manejar todas las herramientas a su alcance para obtener y crear información y desarrollar comportamientos y actitudes socialmente responsables en relación con aquélla.

La reducción de la brecha digital es un asunto que debe interesar a toda la sociedad y en la que deberían estar implicados todos los agentes con incidencia sobre el establecimiento de políticas y programas, sobre la extensión de infraestructuras tecnológicas de acceso, sobre la educación formal, no formal e informal, etcétera. Las bibliotecas públicas, como centros de acceso a la información, deben buscar también su papel en esta tarea que afecta al conjunto de la sociedad.

Y ahora en la práctica

a) La función educativa en la misión de las bibliotecas públicas

Desde hace ya veinte años, se viene hablando en el mundo de las bibliotecas del concepto de alfabetización informacional (en adelante Alfin) para referirse a las actividades de formación en competencias para el acceso, uso y producción de la información más relevante para cada problema o situación a afrontar en la vida personal, familiar, profesional o social. Igualmente se ha señalado en numerosas ocasiones cómo la Biblioteca Pública era la institución más apropiada y evidente para promocionar la extensión de estas competencias entre la comunidad en general, más allá de colectivos como los estudiantes. Pero también es cierto que, al contrario que en el caso de las bibliotecas universitarias y las bibliotecas escolares, en el ámbito de las bibliotecas públicas y su relación con la Alfin existe un escaso desarrollo en cuanto a literatura científica e investigación (4).

Quizá lo primero que debería hacer el personal de una biblioteca pública que esté pensando en actuar de alguna manera en el campo de la Alfin es preguntarse por su propia posición respecto a ella. ¿Se considera la Alfin como parte integrante de la misión de la biblioteca? Si no es así, los esfuerzos posteriores serán vanos y difícilmente podrán contribuir a mejorar las competencias de los ciudadanos.

Aunque la función educativa ha estado desde sus orígenes presente en las bibliotecas públicas, la importancia que se le concede o la interpretación que se hace de esa función, varía considerablemente. Como ha señalado José A. Gómez Her-

nández (5), “la biblioteca pública surgió para apoyar la alfabetización y a través de ella el acceso al conocimiento, y eso es lo que hoy sigue haciendo, aunque la alfabetización incluya hoy nuevas competencias, necesarias para que las personas participen en los procesos comunicativos y cognitivos, independientemente de los soportes, lenguajes y medios disponibles”.

Esta concepción nos llevaría a afirmar que cualquier biblioteca pública debería asumir esta función de tipo educativo e inculcarla con sus planteamientos y objetivos de servicio. Pero este postulado teórico parece no corresponderse en gran medida con la realidad. Por el contrario, podemos detectar la existencia de, al menos, dos factores que resultan contrarios a esa asunción.

Por un lado, tenemos la concepción latente en muchos profesionales de que las tareas educativas no son propias de las bibliotecas públicas. En un reciente estudio acerca de las actividades formativas en las bibliotecas públicas españolas (6) se ha señalado la falta de consenso entre la comunidad bibliotecaria acerca de la función educativa de los bibliotecarios. En muchos casos se sigue planteando la disyuntiva entre la función informativa y la función formativa, como si fueran incompatibles una con otra. Hay que señalar que esta falta de asunción de las actividades formativas como parte de la misión de la biblioteca pública y de las tareas de los profesionales no es exclusiva de nuestro país. En el caso de las bibliotecas públicas canadienses (7) se ha constatado cómo una gran parte del personal de estos centros no se siente especialmente cómodo con estas tareas, generando en determinados casos sensaciones de “crisis de identidad” acerca de la función principal de la biblioteca pública. Esta misma situación de duda acerca del papel del bibliotecario de cara a la Alfin es la que subyace a la expresión de J. Thorhauge cuando decía que “aquellos bibliotecarios que escogieron su profesión porque no querían enseñar, pueden haber tomado una mala decisión” (8). También habría que considerar que la propia conceptualización de la Alfin es, en muchos casos, deficiente por parte de los profesionales, llevando a planteamientos claramente erróneos. Si en el ámbito internacional se ha constatado la frecuente confusión entre Alfin y formación de usuarios (o instrucción bibliográfica) (9), en nuestro ámbito más cercano no deja de ser llamativo que en la respuesta a una encuesta sobre estas actividades, algunas bibliotecas públicas españolas han incluido desde actividades de animación a la lectura a cursos de catalogación (10).

Pero además de esta cierta incertidumbre interna, también contamos con un factor externo que actúa dificultando la plena incorporación de esta función a la misión de la biblioteca pública. Y es la propia imagen social de estas organizaciones, la percepción que tiene el público acerca de lo que hace la biblioteca y lo que se puede esperar de ella. En el mismo estudio canadiense que hemos citado más arriba se observó, a través de cuestionarios y entrevistas directas con usuarios de bibliotecas públicas, un elevado nivel de autoconfianza en las competencias para el acceso y uso de la información que necesitaban; consecuencia lógica de ello fue que ningún usuario mencionaba haber tenido que recurrir a la ayuda de los bibliotecarios (11). Esto contrasta fuertemente con la percepción demostrada por el personal de las bibliotecas acerca de su importante labor en actividades de aprendizaje informales sobre Alfin. En España no disponemos por el momento de estudios amplios y científicos que nos permitan apreciar los conocimientos y actitudes de los usuarios de bibliotecas públicas en relación con las competencias en materia de información (sin duda un importante reto que podría ayudar a mejorar el enfoque de los planes y programas formativos), pero podríamos aventurar que la mayor parte del público al que se dirige la biblioteca pública no es consciente de que la formación forma parte de la misión y de las funciones habituales de una biblioteca pública. No se trata ya de que no se demande por parte del público este servicio, sino que ni tan siquiera probablemente se espera, lo que puede suponer una importante barrera cuando cualquier biblioteca pública intente poner en marcha actividades de Alfin. Aunque los expertos en marketing nos puedan hablar acerca del valor de la “calidad no esperada” (es decir, de la capacidad de sorprender y atraer a través de aquello que el cliente no espera recibir), es de temer que esta cuestión suponga más un obstáculo que una ventaja competitiva para las bibliotecas públicas.

Aunque la realidad de las bibliotecas públicas en España ha cambiado a mejor de forma evidente en los últimos quince o veinte años, también es cierto que el porcentaje de población usuaria de estos servicios en nuestro país no es muy elevado (sólo un 24% de la población está inscrita como usuaria en alguna biblioteca pública según datos de 2006) (12). Mucho se ha avanzado en la prestación de servicios, en la adecuación a las necesidades de los ciudadanos, en la profesionalización de las bibliotecas, en la renovación e incre-

mento de sus recursos e infraestructuras, etcétera, por no hablar de la evidente transformación que ha supuesto la incorporación de las TIC a la gestión y los servicios, pero el cambio en la percepción social de las bibliotecas públicas no parece haber seguido este mismo ritmo; en ello podría influir sin duda el escaso peso de la población usuaria de bibliotecas públicas y las carencias y desigualdades que quedan por cubrir. En este sentido, si el estereotipo dominante ve la biblioteca pública como un centro asociado únicamente a la cultura impresa y la promoción de la lectura (13), es difícil que asigne a este servicio un papel preponderante en el desarrollo de las competencias en información para toda la comunidad.

Estos dos factores, la visión de la biblioteca respecto a su misión y la percepción social de la misma son, como decimos, elementos que actúan de forma claramente negativa. Es fundamental que cada biblioteca sea consciente de los factores positivos y negativos que influyen en su quehacer. El análisis de estos factores, tanto en el ámbito interno como en sus relaciones con el entorno, debe hacerse de forma individual, pero también podemos aprovechar la experiencia ajena a la hora de detectar posibles factores de influencia. De cara a planificar actividades Alfin, una biblioteca pública puede encontrarse con otros factores de influencia negativa como los siguientes:

- Falta de competencias relativas a los procesos de enseñanza y aprendizaje entre el personal de la biblioteca.
- Ausencia de normas y estándares para Alfin en bibliotecas públicas.
- Escasez de experiencias reales de aplicación de Alfin en bibliotecas públicas.
- Los posibles destinatarios forman un público no cautivo y de gran heterogeneidad en competencias e intereses.
- La relación del público con la biblioteca suele ser más esporádica, lo que puede hacer difícil establecer un programa formativo con la suficiente continuidad o profundidad como se requeriría.
- En muchos casos, los usuarios de la biblioteca pública esperan recibir servicios, no formación.

Muchos de estos factores establecen importantes diferencias entre la biblioteca pública y otras instituciones documentales implicadas en la Alfin, notablemente las bibliotecas de instituciones de enseñanza, lo que sin duda ayuda a explicar el retraso que sufren aquéllas con respecto a éstas en la implantación de programas Alfin.

Pero también hay factores positivos que la biblioteca pública debe aprovechar

y potenciar. Entre estos podemos destacar los siguientes:

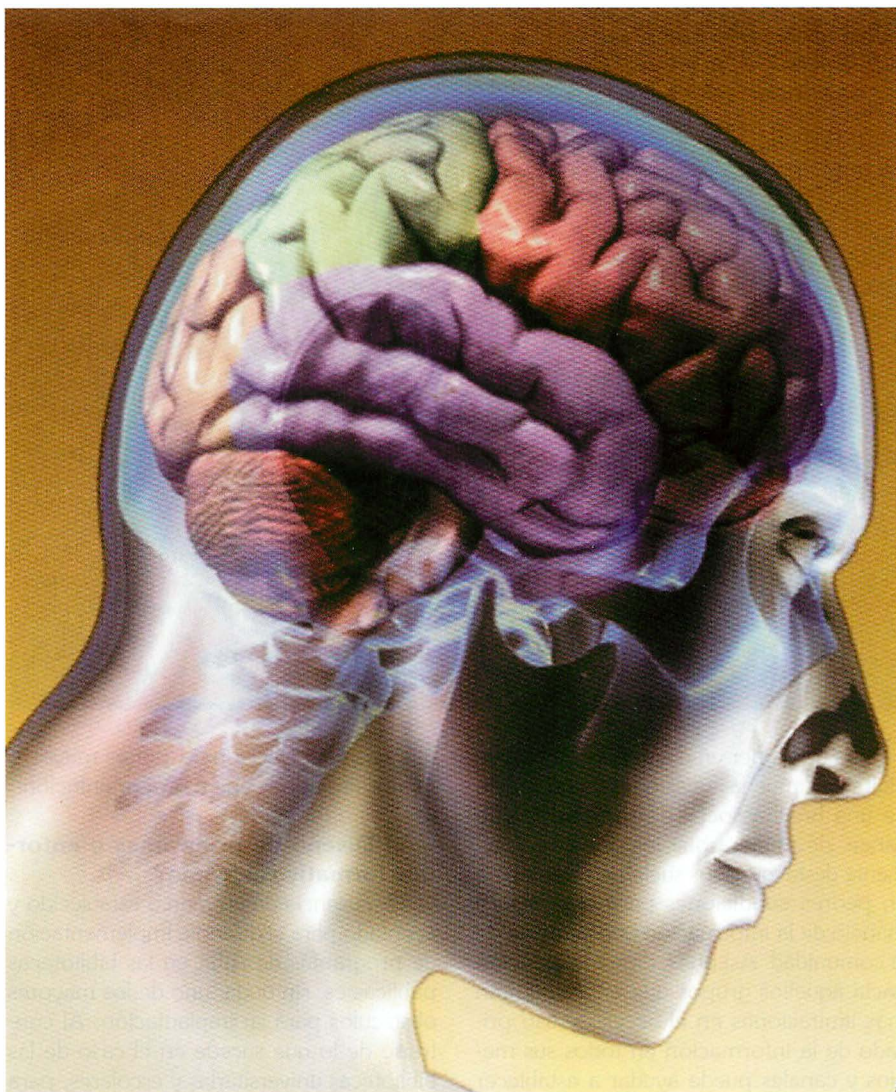
- La biblioteca es un centro abierto a toda la comunidad, en funcionamiento y sostenible, capaz de incorporar nuevos servicios o prestaciones de forma más eficiente que si creara un centro nuevo.
- El personal conoce los gustos del público y puede dirigir el aprendizaje hacia áreas de su interés.
- La biblioteca tiene una tradición "alfabetizadora" y de formación de usuarios.
- El interés del público por el uso de Internet puede ser aprovechado para promover el interés por la Alfin.
- Existe una conciencia social cada vez más extendida sobre la necesidad de un uso crítico de Internet.
- La percepción generalizada del problema que presenta la "brecha digital" puede ser aprovechada para situar a la biblioteca como agente de inclusión digital.

b) Planificación de actividades

Alfin: ¿a quién nos dirigimos?

Si una biblioteca tiene asumida su función de cara a la inclusión digital y la Alfin, puede empezar a plantearse cómo desarrollar su papel, es decir, cómo llevar la teoría a la práctica. Y para ello quizá el segundo paso a dar es establecer a quién nos queremos dirigir con nuestras actividades Alfin. Es un hecho generalmente aceptado que el desarrollo de competencias en información debe descansar sobre una concepción constructivista y, por tanto, otorgar el papel principal en este proceso al sujeto del aprendizaje. Este punto de vista nos lleva a sostener que serán las necesidades y el contexto de los destinatarios de estas actividades Alfin los factores fundamentales a la hora de diseñar los programas y planes formativos.

¿Cómo puede la biblioteca pública establecer los destinatarios de sus actividades? Desde un punto de vista teórico nos podíamos plantear que la biblioteca pública debe atender a las necesidades de todo su público potencial, es decir, de la comunidad entera a la que sirve. Pero esto nos llevaría probablemente a una situación sin salida. Es cierto que por definición la biblioteca pública debe procurar atender a todos los miembros de su comunidad. ¿Pero esto quiere decir que haya que atenderlos por igual? Durante mucho tiempo se ha tendido a organizar servicios estandarizados que pudieran atender de igual manera a los públicos tan diferenciados que acuden a la biblioteca pública. Pero en el caso de la Alfin esto se revela poco menos que imposible, pues estaríamos prescindiendo casi



por completo de las necesidades y contexto específico de los individuos.

Así pues se hace preciso segmentar el mercado y establecer prioridades. En primer término se trataría de definir qué posibles grupos de destinatarios podemos encontrar en la biblioteca pública: partimos del supuesto de que se pretende diseñar e implementar planes o programas formativos que van más allá de la atención personalizada y la orientación, que se pueden ofrecer en cualquier servicio de información. No será tarea sencilla de realizar, pero tampoco imposible. El elemento crucial será la elección de los criterios que nos llevarán a definir estos grupos, con el fin de conformar sectores objetivos con algunas dosis de homogeneidad.

Una primera consideración acerca del público objetivo para actividades de Alfin desde la biblioteca pública nos llevaría a identificar claramente a aquellos sectores de la población que no están enmarcados en el ámbito de actuación de ningún otro agente de inclusión digital. Estos sectores estarían

formados por los adultos no inmersos en ningún proceso formal de aprendizaje. Si las escuelas y universidades pueden facilitar el desarrollo de competencias durante los años de la educación formal de los ciudadanos, no hay mejor institución para mantener esas competencias a lo largo de toda la vida (como se ha reconocido en numerosas ocasiones) que las bibliotecas públicas (14). Pero debemos afinar mucho más la selección de criterios para poder establecer grupos más homogéneos.

Lógicamente si estamos pensando en favorecer la inclusión digital e informacional a través de la Alfin, debemos pensar en personas que tengan carencias en estas competencias. Pero esta cuestión no es de tan fácil resolución. Disponemos de múltiples estudios de ámbito regional y nacional acerca del nivel de penetración de las TIC (15) en un determinado territorio, pero, como hemos señalado, apenas tenemos estudios o datos que nos puedan acercar a la realidad del nivel de competencias en el manejo de la información.



Hay que tener en cuenta que la brecha digital, en muchas ocasiones es un reflejo de una brecha social de más amplio alcance, de manera que los grupos socialmente desfavorecidos suelen estar también en peores condiciones para el acceso y manejo de la información que la media de la comunidad. Así pues, dirigir la atención hacia aquellos grupos que experimenten más limitaciones en el acceso y uso privado de la información en todos sus medios y canales puede ayudar a establecer estrategias efectivas que posicionen además a la biblioteca como un agente activo de inclusión social (16).

Entre estos grupos en riesgo se ha señalado (17) a:

- las personas de edad,
- las escasamente calificadas,
- las que no ejercen ninguna actividad económica y
- las que no han adquirido los conocimientos digitales necesarios para desarrollar plenamente sus capacidades digitales en su vida laboral.

Estos grupos especialmente desfavorecidos podrían ser los prioritarios a la hora de establecer programas o planes de Alfin en una biblioteca pública, aunque tampoco tienen por qué ser los únicos. Recientes estudios sobre sectores sociales que supuestamente no deberían tener dificultades en el manejo de la información, han revelado que incluso entre éstos el aprovechamiento de los recursos disponibles es altamente susceptible de mejora (18). El análisis de las necesidades y de la realidad del entorno social de cada biblioteca pública es el elemento de valoración

que dará las claves para poner mayor o menor énfasis en una u otra orientación.

c) Diseño de programas y entornos formativos: ¿cómo?

La ausencia de un marco establecido y aceptado para el diseño e implementación de programas de Alfin en las bibliotecas públicas es, sin duda, uno de los mayores obstáculos para su implantación. Al contrario de lo que sucede en el caso de las bibliotecas universitarias y escolares, para las que se han establecido diversos juegos de estándares y objetivos, no se encuentra este tipo de pautas u orientaciones para las bibliotecas públicas entre la literatura profesional (19). Esto tiene graves consecuencias pues, en muchos casos, ante la ausencia de referentes claros, las iniciativas puestas en marcha adolecen de graves defectos de partida.

En España se ha comprobado, a través del estudio ya mencionado sobre la realidad de la Alfin en nuestras bibliotecas públicas, que la falta de sistematización es una de las carencias de la mayor parte de las iniciativas formativas desarrolladas. En muchas de ellas se prescinde de la formulación de objetivos de aprendizaje, concretos y mensurables, que, como mucho, se ven reemplazados por objetivos muy generales tomados casi siempre de formulaciones del concepto de Alfin. También se ha constatado como rasgo bastante extendido, con escasas excepciones, una preponderancia de actividades aisladas no enmarcadas en planes estables y más amplios. Probablemente no sea éste un rasgo específico de las actividades

Alfin, sino más bien una característica general de nuestras bibliotecas públicas, muchas de las cuales siguen operando, por diferentes razones (que en otro momento se deberían investigar) con modelos de gestión poco profesionalizados. Es de esperar que los ejemplos aislados de actividades más programadas, que suponen la incorporación de procesos explícitos de planificación, se vayan extendiendo en el futuro (20).

El diseño e implementación de programas formativos en una biblioteca pública puede adoptar formas muy diferentes. Prescindiendo de las tipologías teóricas acerca de los posibles modelos y métodos, podemos aventurar al menos dos escenarios, dos supuestos, a través de los cuales la BP puede ejercer esa labor de inclusión digital que reclamamos para ella.

En primer lugar debemos referirnos al escenario más obvio, quizá por asimilación al desarrollo de otras acciones formativas. Se trataría del diseño y puesta en marcha de programas de actividades presenciales dirigidos a grupos de usuarios y conducidos por un miembro del personal de la biblioteca. En este caso las tareas de organización son cuantiosas y muy importantes: desde la conformación del grupo o grupos que van a participar, pasando por el diseño del itinerario de aprendizaje, la elaboración de materiales didácticos, el aseguramiento de la infraestructura necesaria (espacios, equipos y otros recursos), la difusión y marketing y la ejecución hasta la evaluación.

Este tipo de programas consumen gran cantidad de recursos de todo tipo, lo que puede explicar en parte las dificultades para su extensión. Para paliar en parte este problema es por lo que se insiste desde hace tiempo en la importancia de desarrollar herramientas más o menos estandarizadas que pudieran ser aplicadas por múltiples bibliotecas en las actividades dirigidas a sus grupos de usuarios (21). Aunque las dificultades para desarrollar este tipo de herramientas son evidentes (selección de contenidos y de contextos relevantes y de interés para amplios sectores de la población, flexibilidad para adaptarse a diversos niveles de competencia, etcétera) sus ventajas serían indudables y permitirían a las bibliotecas públicas posicionarse con fuerza como agentes activos de inclusión digital. El interés por parte de diversas autoridades públicas por el desarrollo en nuestro país de semejantes herramientas es un signo esperanzador (22).

Los materiales diseñados para la formación directa y presencial a grupos, se pueden transformar sin excesivas compli-

caciones, para conformar materiales de autoformación que las bibliotecas pueden ofrecer tanto a sus usuarios presenciales como a distancia a través de Internet. Este camino, poco iniciado todavía en las bibliotecas públicas españolas (23), ha de ser otro de los pilares de la actuación de las bibliotecas, aprovechando para ello, de forma mucho más profunda y extensa, todos los recursos de la Web 2.0 como elemento de atracción y visibilidad, a la vez que como contenido y recurso de aprendizaje (24).

Pero además de este escenario de actividades presenciales o no, guiadas o auto-guiadas, debemos llamar la atención sobre otro aspecto quizá no tan tenido en cuenta hasta ahora en el caso de las bibliotecas públicas. Estamos hablando de la propia configuración de la biblioteca como centro favorecedor del aprendizaje. La biblioteca pública por su propia definición y por el público al que se dirige, está en las mejores condiciones para convertirse en el referente del aprendizaje autónomo a lo largo de la vida. Si efectivamente asume esta función como propia, la biblioteca pública debería replantearse su forma de trabajar y su organización, para tratar de convertirse o, mejor dicho, de crear en su seno, un "entorno de aprendizaje continuo" variado, atractivo y significativo. El ejemplo de las bibliotecas universitarias y su renovación como Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI), puede servir sin duda como inspiración para hacer un replanteamiento de la configuración de la biblioteca pública.

¿En qué puede consistir este entorno de aprendizaje? No es fácil definirlo, pero se pueden apuntar algunos rasgos y algunas ideas desarrolladas en forma de proyectos más o menos estables (25). Evidentemente debe incluir la oferta de una infraestructura y equipamiento que permita a los usuarios un trabajo adecuado con las fuentes y recursos de información. Conexiones de banda ancha, oferta de puestos de trabajo informatizados con todos los equipos y periféricos que puedan ser de utilidad, capacidad de conexión inalámbrica para los equipos propios de los usuarios, deberían ser elementos ya imprescindibles en cualquier biblioteca pública. Pero además de esto, la propia configuración de los espacios debe permitir y fomentar determinados usos. Si la biblioteca debe ser un lugar de aprendizaje, debe incluir espacios donde se puedan desarrollar actividades colectivas guiadas, pero donde también puedan encontrar acomodo las personas que quieren seguir procesos individuales de aprendizaje. Lógicamente estos espacios deben estar di-

ferenciados de aquellas partes de la biblioteca pública de uso más social, es decir, donde prima la relación entre las personas. La inclusión de salas flexibles, con diferentes capacidades y con toda la infraestructura necesaria, que puedan permitir la realización de sesiones de formación colectiva, el trabajo individual o el trabajo en grupo, complementará los espacios abiertos dedicados a la interrelación entre los fondos y los usuarios que suelen constituir el grueso del espacio en las bibliotecas públicas.

Igualmente será necesario replantearse la formación de las colecciones que se ponen a disposición del público, para incluir, en una proporción adecuada a la importancia de la función educativa de la que estamos hablando, todos aquellos tipos de materiales que puedan ser de interés. Materiales y cursos de autoaprendizaje, de todo tipo de materias y con todo tipo de aplicaciones prácticas, deben ganar un espacio propio en las colecciones y probablemente incluso en la forma de organizarlas y presentarlas al público.

d) Y al final los recursos: ¿con qué?

La biblioteca debe poder contar con unos recursos variados y suficientes para poder desarrollar esta función de forma adecuada. Pero la realidad muestra de forma generalizada que no se suele disponer de los recursos precisos (26). Ya hemos comentado la necesidad de dotar a las bibliotecas públicas de las infraestructuras tecnológicas precisas. La extensión de la conexión de banda ancha, ya sea por medios terrestres o aéreos, es uno de los programas clásicos de la mayor parte de las autoridades públicas, lo cual favorecerá sin duda que poco a poco deje de ser un problema. La dotación de equipos informáticos tampoco suele ser ya en nuestro entorno un problema irresoluble, aunque sí se detectan todavía bastantes disfunciones en cuanto al mantenimiento y renovación de los equipos. Las colecciones de las bibliotecas públicas siguen necesitando una fuerte renovación y actualización, a pesar de las mejoras experimentadas en los últimos años.

Mucho más importante puede ser el factor humano, los recursos de personal en una doble perspectiva. Por un lado sigue habiendo un problema de dotación suficiente: pensemos que el gran sector de las bibliotecas que atienden a núcleos medianos y pequeños de población son las que presentan peores datos de personal. En estos casos, el escaso personal de las bibliotecas públicas apenas puede hacerse cargo de todas las funciones y servicios

que se prestan en la actualidad. Probablemente sería este grupo de bibliotecas las más beneficiadas por el desarrollo de esas herramientas más o menos estandarizadas que comentábamos más arriba, pues permitiría a su escaso personal poder centrarse en la prestación de servicios directos al público sin tener que dedicar tiempo y esfuerzo a tareas de diseño y elaboración de materiales y programas.

La segunda vertiente del problema de personal es la capacitación del mismo para hacer frente a la función educativa de la biblioteca pública. La falta de formación adecuada para este fin no es un rasgo exclusivo de los profesionales españoles, sino compartido con la mayor parte de los países desarrollados. El problema genérico que implica esta falta de formación no podrá ser atajado más que a través de actuaciones en los sistemas de enseñanza universitaria y en los procesos de acceso de los puestos de trabajo. Pero, además de esta actuación general que pudiera incidir sobre una futura generación de profesionales, es preciso atender a las necesidades de formación permanente de quienes ya desempeñan sus funciones en las bibliotecas públicas. En este sentido, los programas de formación continua de las administraciones públicas y de las asociaciones profesionales son un elemento fundamental para favorecer el desarrollo de esas competencias. Es necesario extender de forma amplia y decidida las actividades de formación que faciliten a los profesionales la asunción de la función educativa de las bibliotecas públicas, de su papel como mediadores de aprendizaje y, por supuesto, las competencias necesarias para desempeñarlos.

e) ¿Y qué más?: Evaluación

La biblioteca pública que ha iniciado el camino para la implantación y extensión, tal como requieren las circunstancias de hoy en día, de su función educativa, no se puede quedar a mitad de camino. Es preciso concluir el itinerario y alcanzar, desde una doble perspectiva, la etapa de la evaluación. Como cualquier otro servicio o área de actividad, los programas formativos deben ser evaluados, para discernir su grado de eficacia y eficiencia y su nivel de calidad, para lo cual habrá que invertir los recursos necesarios. Si los programas están bien planteados, con objetivos medibles, la evaluación no se constituirá, como tantas veces sucede, en una rutina pesada y a la que no se adivina utilidad alguna. Por el contrario, un programa formativo que permita apreciar los aprendizajes desarrollados por los sujetos de la formación, será la mejor carta de

presentación no sólo para los gestores de la biblioteca y sus responsables políticos, sino que incluso puede ser de mucha utilidad e interés para el propio ciudadano. Las iniciativas que contemplan la certificación de competencias deberían ser tenidas muy en cuenta como un factor de indudable utilidad social, que ayudaría a que la biblioteca pública fuera reconocida como una institución no sólo dedicada a la "lectura de libros".

Desde un punto de vista interno, la evaluación debe afectar a los procesos de gestión desarrollados para diseñar e implementar los programas formativos, de manera que permitan optimizar el uso de los recursos y alcanzar mayores grados de éxito.

En suma, convertir a la biblioteca pública en una institución realmente clave de cara a las necesidades educativas y de inclusión digital de las sociedades contemporáneas no es una tarea imposible. Tenemos la idea y el concepto; tenemos la tradición, pero también la capacidad de innovación para adaptarnos a las nuevas realidades; tenemos profesionales formados y con vocación de servicio y tenemos, incluso, un determinado nivel de recursos y un cierto grado de implantación social. Si tenemos claro dónde queremos llegar, lo que tenemos que hacer es buscar nuestras oportunidades, mejorar en lo que sea necesario todavía esos recursos y, sobre todo, organizarlos de forma que nos ayuden a alcanzar nuestras metas. Y esto, desde luego, no será posible si no nos preocupamos mínimamente por enfocar bien nuestra actividad, con objetivos claros y ambiciosos, por potenciar nuestros recursos y buscar todo el apoyo externo que podamos encontrar. Y para ello sería muy conveniente, si no queremos naufragar en el intento, echar mano de las herramientas y técnicas que ayudan a gestionar los recursos en las organizaciones. ◀▶

Notas

- (1) PASADAS UREÑA, Cristóbal. "Multialfabetismo y alfabetización informacional crítica: marco de referencia para la función educativa de la biblioteca". En: GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A.: Antonio CALDERÓN REHECHO y José Antonio MAGÁN WALS (coords.). *Brecha digital y nuevas alfabetizaciones. El papel de las bibliotecas*. Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, 2008. p. 70. Disponible en: <http://www.ucm.es/BUCM/biblioteca/0Libro.pdf>
- (2) *La alfabetización funcional: cómo y por qué*. París: UNESCO, 1970. COM.70/II.31/S.
- (3) PASADAS. p. 63 y ss.
- (4) HARDING, Jane. Information Literacy and the Public Library. *Australasian Public Libraries And Information Services (APLIS)*, nº 21 (vol. 4), December 2008. pp. 157-158.
- (5) GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. "La acción social de las bibliotecas. Alfabetización e inclusión como servicio bibliotecario". En: GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A.: Antonio CALDERÓN REHECHO y José Antonio MAGÁN WALS (coords.). *Brecha digital y nuevas alfabetizaciones. El papel de las bibliotecas*. Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, 2008. p. 37. Disponible en: <http://www.ucm.es/BUCM/biblioteca/0Libro.pdf>
- (6) *Hacia la alfabetización informacional en las bibliotecas públicas españolas: Informe del grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional*. Madrid: Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2009. p. 44. Disponible en: http://www.mcu.es/bibliotecas/MC/ConsejoCB/GruposTrabajo/GT_Alfabetizacion/ALFIN_en_BP_2009.pdf
- (7) JULIEN, Heidi and Cameron HOFFMAN. "Information Literacy Training In Canada's Public Libraries". En: *Library Quarterly*, vol. 78, nº 1. p. 21.
- (8) THORHAUGE, Jens. "Information literacy: old wine on new bottles or a new field for librarians?". En: *SPLQ*, 2003, v. 36, nº 1.
- (9) HARDING, p. 157.
- (10) *Hacia la alfabetización informacional...* p. 35.
- (11) JULIEN, p. 39.
- (12) Datos de las estadísticas de bibliotecas públicas españolas. Ministerio de Cultura, Disponible en: <http://www.mcu.es/bibliotecas/MC/EBP/index.html>.
- (13) PASADAS, p. 78.
- (14) HARDING, p. 160.
- (15) Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información *La sociedad en red 2007: informe anual*. Madrid: Red.es, 2008.
- (16) GÓMEZ HERNÁNDEZ, p.32.
- (17) Unión Europea. Comité de las Regiones. Dictamen del Comité de las Regiones: "La inclusión digital". (2008/C 172/03). En: *Diario Oficial de la Unión Europea*, C 172, 5.7.2008, p. 14.
- (18) "Informe CIBER: comportamiento informacional del investigador del futuro". *British Library y JISC*. En: *Anales de Documentación*, nº 11, 2008. pp. 235-258.
- (19) HARDING, p. 162.
- (20) *Hacia la alfabetización informacional...* p. 35-36.
- (21) PASADAS UREÑA, Cristóbal. "El Certificado Internacional de Alfabetización en Información: ¿un reto profesional global?". En: *Presentation for the Open Session in the International Information Literacy Certificate held in Berlin, August 2003, during the 69th IFLA Council and General Conference*. Disponible en: www.ifla.org/IV/ifla69/papers/202s-Pasadas_Urena.pdf
- (22) Véase el proyecto DAMI. "Diploma Andaluz de Manejo de la Información". En: GÓMEZ GÓMEZ, Antonio Agustín. "Proyectos y servicios innovadores en la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía". En: *El profesional de la información*, vol. 17, nº 2, (marzo-abril 2008). pp. 175-182.
- (23) *Hacia la alfabetización informacional...* p. 43.
- (24) PASADAS, *Multialfabetismo...* p. 80.
- (25) Véanse los planteamientos teóricos en los documentos del Proyecto PULLS: *Directrices sobre los Centros de Aprendizaje Abierto en las bibliotecas públicas en Europa y Modelo PULLS para un Centro de Aprendizaje Abierto*. Disponibles en: http://www.diba.cat/biblioteques/treballenxarxa/quefem/xarxabiblioteques/projectepulls_resultats.asp Y el ejemplo práctico de los Idea Stores en Londres: <http://www.ideastore.co.uk>
- (26) *Hacia la alfabetización informacional...* p. 45. HARDING, p. 162 y JULIEN, p. 40.