

II Conferencia Internacional sobre Brecha Digital e Inclusión Social (Leganés, Madrid, del 28 al 30 de octubre del 2009)

LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS ANTE LA BRECHA DIGITAL: TERCERA EDAD Y DISCAPACIDAD

M^a Teresa Monje Jiménez

*Instituto Universitario "Agustín Millares" de Documentación y Gestión de la Información
Universidad Carlos III de Madrid
C/ Madrid, 126 - 28903 GETAFE (MADRID) SPAIN. Despacho 14.0.02
teruca@bib.uc3m.es*

Fátima García López

*Instituto Universitario "Agustín Millares" de Documentación y Gestión de la Información
Universidad Carlos III de Madrid
C/ Madrid, 126 - 28903 GETAFE (MADRID) SPAIN. Despacho 14.2.51
fatimag@bib.uc3m.es*

Ana María Morales García

*Instituto Universitario "Agustín Millares" de Documentación y Gestión de la Información
Universidad Carlos III de Madrid
C/ Madrid, 126 - 28903 GETAFE (MADRID) SPAIN. Despacho 14.2.42
amorales@bib.uc3m.es, anamoralesgar@yahoo.es*

Belén Pérez Lorenzo

*Grupo de Investigación ACRÓPOLIS
Universidad Carlos III de Madrid
C/ Madrid, 126 - 28903 GETAFE (MADRID) SPAIN. Despacho 14.2.42
mperez@bib.uc3m.es*

RESUMEN: La biblioteca pública tiene el deber de implicarse en el desarrollo personal, educativo y cultural de los ciudadanos a los que sirve. Para ello debe ofrecer servicios especiales a los grupos que, en nuestro caso, por edad o por discapacidad, no pueden acceder a los servicios habituales de la biblioteca. Estos servicios les permitirán mejorar su calidad de vida y abrirles nuevas oportunidades en la sociedad.

Ocupándonos de estos colectivos evitamos que acaben quedando aislados, y que la brecha digital se vea reducida e incluso eliminada. Para ello las bibliotecas ofrecerán servicios en los que puedan participar activamente, se les dará información en la web y también formación para que puedan consultarla y saber manejarse en ella sin problemas.

Por último, la Web pone a nuestro alcance una serie de servicios que hace poco tiempo eran impensables, y se prestan sin problemas de accesibilidad a los mismos. Ofrecemos recursos disponibles en Internet específicos para estos colectivos, aunque también pueden extrapolarse a otros sectores desfavorecidos de la sociedad.

PALABRAS CLAVE: Bibliotecas públicas, Tercera edad, Discapacidad, Brecha digital, Recursos Web, Internet, Telebiblioteca

1. Introducción

La biblioteca pública debe implicarse en la sociedad, en el desarrollo educativo y cultural de los todos los hombres y las mujeres que la conforman, pues, todos los ciudadanos tienen los mismos derechos en el acceso a los recursos de información. Las [Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, 2001](#) recogen que la biblioteca pública presta sus servicios sobre la base de igualdad de acceso de todos los ciudadanos, con independencia, de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Para ello debe desarrollar servicios especiales para grupos concretos de población que, por una u otra razón, no pueden acceder a los servicios y materiales habituales, como las minorías lingüísticas, las personas mayores o las personas con discapacidad.

Y es que, la biblioteca pública puede y debe jugar un papel decisivo en la integración social de colectivos específicos como la tercera edad, emigrantes y discapacitados, desarrollando servicios y recursos de información para estos usuarios, de tal manera que encuentren en ella un lugar adecuado para cubrir sus necesidades de información y cultura, que les permitan mejorar su calidad de vida y oportunidades en la sociedad.

Para saber cuáles son las necesidades informativas de las personas mayores y de los discapacitados debemos conocer algunos datos sobre ellos, pues, nos permitirán planificar la política de actuación de la biblioteca para con la comunidad. No podemos olvidar que estos colectivos supone un porcentaje cada vez más elevado de la población, puesto que, las personas mayores cada vez son más y viven más tiempo; por otra parte es cierto que los avances médicos hayan reducido los problemas de discapacidad, si bien, el hecho de que cada vez hay más personas mayores y de más edad también hace que el número de discapacitados aumenten (problemas de visión, auditivos, motores, etc.).

A continuación exponemos algunos datos que nos dan idea del número de personas que conforman el conjunto de esto "colectivos especiales", tal y como les denominan las recomendaciones internacionales sobre bibliotecas.

2. Algunos datos

2.1. Personas mayores

El Avance del Padrón Municipal de Habitantes a 1 de enero de 2008 presenta una cifra de población de 65 y más años de 7.633.807 personas. Esta cifra no es en el momento de la publicación de esta monografía, un dato oficial por lo que en este Informe se trabajará con los datos del Instituto Nacional de Estadística del último año 2007.

Según este último Padrón, la cifra de población de España asciende a 45.200.737 personas, 2,4 veces más que el número de personas contabilizadas a principios del siglo XX (18.618.086). Sin embargo, el monto actual de personas mayores se ha multiplicado por ocho respecto a 1900. Este aumento del grupo poblacional de mayores en términos absolutos y a un ritmo sostenido se refleja en un cambio cualitativo en la estructura por edades de nuestro país.

Había contabilizadas en España a 1 de enero de 2007 7.531.826 personas de 65 y más años. Esta cifra se corresponde con el 16,7% de la población total. En los últimos cinco años, la población mayor ha ascendido en más de 250.000 personas, con un incremento del 3,5%. Su evolución ha pasado del 5,2% de la población total de principios del siglo XX a triplicarse en la actualidad (16,7%).

1 Véase: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654S.pdf>

En España, además, las proyecciones de población auguran un incremento de este envejecimiento que duplicará al actual. El INE, a partir del Escenario 11, proyecta una población para el 2060 de 15.679.878 personas que habrán superado el umbral de los 65 años. Esta población será entonces el 29,9% de la población total. El panorama demográfico futuro presenta una sociedad envejecida en la que casi un tercio de la población serán personas mayores.

2.2. Personas discapacitadas

En el mundo se calcula que hay unos 650 millones de personas con discapacidad, un 10% de la población mundial. Por eso, Naciones Unidas, atendiendo a su misión de desarrollar tratados Internacionales sobre diferentes temas, ha querido promover y proteger los derechos de los discapacitados, adoptando en diciembre de 2006 la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Esta Convención ha sido el primer Tratado de Derechos Humanos adoptado en el siglo XXI, y en él se abarcan derechos tales como: la igualdad, la no discriminación, la libertad y la seguridad de la persona, la accesibilidad, la vida independiente, el derecho a la salud, el trabajo y la educación, y la participación en la vida política y cultural².

El Consejo de la Unión Europea, mediante decisión de 3 de diciembre de 2001, declaró el año 2003 como el "Año Europeo de las personas con discapacidad", con ello se pretendía conseguir *el reconocimiento de los 37 millones de personas con discapacidad que vivían en la Unión Europea en ese momento y la oportunidad de incrementar la conciencia pública sobre este colectivo*³.

En mayo de 2001 la Organización Mundial de la Salud (OMS) aprobó una nueva Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF) que sustituyó a la de 1980. En ella se define *Deficiencia* como los "problemas en las funciones o estructuras corporales, tales como una desviación significativa o una pérdida", todo ello les lleva a que puedan tener "limitaciones en la actividad: dificultades que el individuo puede tener en el desempeño / realización de actividades" con las consiguientes "restricciones en la participación: problemas que un individuo puede experimentar al involucrarse en situaciones vitales"⁴.

Sin embargo, cuantificar el número de personas con discapacidad y minusvalías no es fácil. Algunas personas cuentan con algún tipo de discapacidad desde su nacimiento, pero no siempre se detectan las discapacidades nada más nacer, algunas se manifiestan con los años; y el resto de personas podemos sufrir algún tipo de discapacidad a lo largo de nuestra vida por diferentes factores.

En la Unión Europea viven alrededor de 37 millones de personas con discapacidad, de las cuales 3,5 millones residen en España. Se estima que en la Comunidad de Madrid, por ejemplo, 7 de cada 1.000 personas, es decir unas 350.000, tienen algún tipo de discapacidad, y aproximadamente 4 de cada 100 tienen dificultades graves para realizar las actividades básicas⁵. Además, no todas las personas con discapacidad han solicitado el reconocimiento y la calificación de su situación, por lo que es complicado saber el número de personas discapacitadas.

² *La discapacidad en la literatura infantil y juvenil*. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2007. 66 p. [Consulta:4/7/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.fundaciongsr.es/pdfs/salamanca/Discapacidad.pdf>

³ En el año 2003 se cumplía el décimo aniversario de la adopción por parte de la Asamblea General de Naciones Unidas, de las Normas Uniformes para la Igualdad de Oportunidades de las Personas con Discapacidad, por eso se consideraba que constituiría una magnífica oportunidad para promover el entendimiento y aceptación de la discapacidad, para animar a los ciudadanos con discapacidad a que expresasen sus opiniones, y para tomar nuevas iniciativas de acción para mejorar las vidas de las personas con discapacidad.

⁴ La publicación de la Dirección General de Servicios Sociales de la Consejería de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid: "Actuaciones municipales para la atención a personas con discapacidad" recoge las definiciones de estos conceptos. En 1980 la OMS aprobó la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM). Las definiciones que en ella se dan sobre discapacidad y minusvalía son las siguientes: Discapacidad: "dentro de la experiencia de la salud una discapacidad es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano"; por su parte Minusvalía se define: "dentro de la experiencia de la salud una minusvalía es una situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia, o de una discapacidad, que limita o impide el desarrollo de un rol que es normal en su caso (en función de su edad, sexo, y factores sociales y culturales)". P. 13-15.

⁵ Véase más información en: http://www.madrid.org/cservlets_sociales/aepd/aepd.htm

El Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO) recoge en la Base Estatal de Personas con Discapacidad⁶ diferentes estadísticas sobre las personas con discapacidad. La distribución de las personas valoradas por su grado de minusvalía en España, en diciembre de 2001, ascendía a 2.052.539. En los datos se aprecia que hay más de 120.000 mujeres más que hombres con algún tipo de minusvalía (Tabla 1).

Tabla 1. Distribución de las personas valoradas por grado de minusvalía
Fuente. IMSERSO. Diciembre 2001

Género	menos de 33%	de 33% a 64%	de 65% a 74%	de 75% ó más	Total
Hombres	128.926	448.194	228.932	160.185	966.237
Mujeres	141.422	397.048	313.625	234.207	1.086.302
Total Género Estado Español	270.348	845.242	542.557	394.392	2.052.539

El trabajo sobre la población con discapacidad en la Comunidad de Madrid⁷ ha permitido estimar no sólo el volumen de esta población sino su distribución por discapacidades y deficiencias, así como su nivel educativo, situación laboral o dificultades diarias con las que se encuentran. Los resultados estiman que el 7% de la población total residente en la Comunidad de Madrid tiene alguna discapacidad. Hemos de tener en cuenta que a más edad más discapacitados, así el 26% de los mayores de 65 años tiene alguna discapacidad, mientras que en menores de esa edad no llega al 3,5%. Otros datos que revela la encuesta, y que podrían extrapolarse a otras zonas son:

- Educación. Los datos indican que la discapacidad es un factor de exclusión educativa ya que, de las personas entre 10 y 64 años con discapacidad, un 24,7 % no ha terminado los estudios primarios; mientras que para el resto de la población, en ese mismo tramo de edad, el porcentaje desciende hasta un 6,8%.
- Trabajo. Se recoge que el 34,5% de los discapacitados en edad de trabajar están en situación activa. El resto (dos de cada tres) no se han incorporado al mercado laboral; si bien se observa una mejora, pues cada vez son más los jóvenes con algún tipo de discapacidad que se incorporan al mercado laboral, debido a las subvenciones, ayudas al autoempleo y exenciones fiscales a las empresas que los contratan.
- Dificultades en la vida diaria. La Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud de 1999 refleja que en la Comunidad de Madrid hay 201.941 personas con dificultades para realizar algunas actividades de la vida diaria, de ellas 137.377 tienen dificultad severa o imposibilidad para realizar estas tareas.

La Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) recoge los datos de sus afiliados, y aunque colabora con personas con otros tipos de discapacidad, sólo pueden afiliarse las personas con deficiencias visuales y/o ceguera. Al ser además la afiliación un acto voluntario no podemos saber todas las personas que realmente hay con estas deficiencias. Según datos facilitados por la ONCE⁸ en España existen un total de 69.553 afiliados a la ONCE.

3. Los colectivos específicos en las directrices bibliotecarias internacionales

Desde la década de 1980, las directrices bibliotecarias internacionales han ido definiendo un modelo de biblioteca pública adaptado a las necesidades de la comunidad a la que sirve. El nuevo enfoque comienza a perfilarse ya en las Pautas para bibliotecas públicas⁹ de la Federación Internacional de Asociaciones e

⁶ Más información en: <http://sid.usal.es/estadisticas.asp?arg=bdestatal>

⁷ Madrid. Concejalía de Gobierno de Empleo y Servicios al Ciudadano. *Actuaciones municipales para la atención a personas con discapacidad*. Madrid: Concejalía de Gobierno de Empleo y Servicios al Ciudadano, 2003. P. 17.

⁸ Registro de afiliados a la ONCE. Junio 2009. [Consulta:31/8/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.once.es/new/afiliacion/Estadisticas>

⁹ FIAB. Pautas para bibliotecas públicas. Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas, 1988

Instituciones Bibliotecarias, IFLA de 1986, donde uno de sus aspectos más novedosos es que la biblioteca pública no sólo debe tener en cuenta las necesidades de la mayoría de la población, sino que debe atender, también, las demandas de la minoría: usuarios con necesidades especiales como discapacitados, personas hospitalizadas o en prisión, etc., sectores de población a los que no llega el servicio de biblioteca y minorías étnicas y lingüísticas, especificándose servicios específicos para estos colectivos.

En 1994 se publica una nueva versión del Manifiesto IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública¹⁰, que expone los principios fundamentales por los éstas han de regirse. Las bibliotecas se conciben como “puertas abiertas al conocimiento y centros de información” que facilitan a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos.

El Manifiesto proclama la igualdad de todas las personas para acceder a los servicios bibliotecarios y resalta, también, el papel de estas instituciones en el desarrollo de la sociedad, fomento de la paz y en la consolidación de valores democráticos:

“La biblioteca pública presta sus servicios sobre la base de la igualdad de acceso de todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social”.

Asimismo, precisa que los servicios que las bibliotecas públicas prestan se deben organizar sobre objetivos relacionados con la información, la alfabetización, la educación y la cultura, precisando, además, la necesidad de establecer servicios específicos para quienes no pueden servirse de los servicios y materiales ordinarios, como minorías lingüísticas, discapacitados, reclusos, etc.:

“Los servicios han de ser accesibles a todos los miembros de la comunidad, lo que supone edificios bien situados, buenas salas de lectura y estudios, tecnologías adecuadas y un horario suficiente y apropiado. Supone asimismo servicios de extensión para quienes no pueden acudir a la biblioteca”.

Los principios del Manifiesto son articulados de manera amplia en las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas¹¹ de 2001, que sustituyen a las publicadas en 1986.

La función y objetivos de la biblioteca pública se conciben manteniendo el espíritu del Manifiesto de 1994. Así, la biblioteca pública es definida como “una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, que brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sea cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción”.

Entre los objetivos principales se señalan: “facilitar recursos informativos y prestar servicios mediante diversos medios con el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos en materia de instrucción, información y perfeccionamiento personal comprendidas actividades intelectuales de entretenimiento y ocio.”

Por lo que respecta a las personas y grupos con necesidades especiales, las Directrices incluyen, entre otros colectivos, a personas con alguna discapacidad, como los invidentes o personas que tienen una visibilidad muy reducida o problemas de audición; a personas que no se pueden mover de sus domicilios y a personas reclusas en instituciones como hospitales o prisiones.

4. Servicios bibliotecarios específicos

Las referencias a servicios bibliotecarios específicos para estos usuarios aparecen en distintos apartados de las *Directrices*:

Acceso generalizado:

¹⁰ IFLA. Sección de Bibliotecas Públicas. *El manifiesto IFLA/UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas*. La Haya : IFLA, 1995 [Consulta: 11/4/2008]. Disponible desde Internet: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654S.pdf>

¹¹ IFLA. Sección de Bibliotecas Públicas. *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. La Haya: IFLA, 2001 [Consulta: 12/ 4/2008]. Disponible desde Internet: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>

- El principio fundamental de la biblioteca pública es que sus servicios deben estar a disposición de todas las personas.
- Se deberán tomar las medidas necesarias para que los servicios sean accesibles a los grupos minoritarios que, por diversos motivos, no pueden utilizar los servicios generales como personas con una discapacidad física o sensorial o quienes no pueden acercarse a las bibliotecas.
- Los fondos deberán construirse además en función de este principio e incluir acceso a formatos adecuados a determinados grupos, como libros en Braille o libros sonoros para invidentes.
- Las tecnologías de la información y la comunicación se deberán utilizar para facilitar un acercamiento a los fondos y a otras fuentes de información, tanto en la propia biblioteca como desde lugares alejados de ellas.

Edificios:

- Los edificios de las bibliotecas públicas desempeñan un papel importante en las prestaciones que dispensan. Deben estar diseñados de modo que reflejen las funciones del servicio de bibliotecas y ser accesibles a todas las personas de la comunidad.

Prestación de servicios:

- Las bibliotecas públicas prestan una serie de servicios, tanto dentro de sus locales como en la comunidad.
- Deben facilitar el acceso a estos servicios a todas las personas, incluidas las que tienen dificultades para leer.
- Los servicios no deberán limitarse a una prestación in situ sino que se facilitarán igualmente cuando el usuario no pueda acudir a la biblioteca.

Servicios a grupos de usuarios especiales:

- Los usuarios que, por diferentes motivos, no puedan utilizar los servicios normales de la biblioteca tienen derecho a la igualdad de acceso a éstos, por lo que la biblioteca deberá organizar servicios específicos destinados a aquellos que no pueden desplazarse de sus domicilios y servicios para personas que están recluidas en hospitales o prisiones.
- Asimismo deberán disponer de equipos y material de lectura especiales para personas con alguna discapacidad física o sensorial, y materiales especiales para las personas con dificultades para aprender, como materiales de lectura fácil y cintas de audio.
- Los servicios a las personas con necesidades especiales se pueden reforzar mediante el uso de tecnologías como sintetizadores de discurso para invidentes, catálogos de acceso en línea para personas que no pueden desplazarse de sus hogares y conexiones para el aprendizaje a distancia.
- Algunos de los servicios generales de la biblioteca pueden ser adaptados a las necesidades de estas personas.

Los servicios específicos para personas y grupos con necesidades especiales están desarrollados por la Sección Servicios Bibliotecarios para Personas en Situación de Desventaja de la IFLA¹², sección que comenzó su andadura en 1931 como un subcomité de las Hospital Libraries. En la actualidad, la sección centra su actividad en promover servicios bibliotecarios para aquellos grupos o personas que, por cualquier razón, no pueden hacer uso de los servicios convencionales de la biblioteca.

¹² IFLA. Library Services to People with Special Needs Section. Previously called: "Libraries Serving Disadvantaged Persons Section" [Consulta: 31/8/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.ifla.org/VII/s9/index.htm>

Esta Sección ha publicado diferentes pautas y directrices para el desarrollo de estos servicios:

- Directrices para servicios bibliotecarios destinados a personas con demencia¹³
- Pautas para Servicios Bibliotecarios para Reclusos (3ª Edición)¹⁴
- Directrices para los Servicios Bibliotecarios dirigidos a Personas con Dislexia¹⁵
- Pautas para Bibliotecas al Servicio de Pacientes de Hospital, Ancianos y Discapacitados en Centros de atención de larga duración¹⁶
- Pautas para los Servicios Bibliotecarios para Personas Sordas¹⁷
- Pautas para materiales de Lectura Fácil¹⁸
- Pautas para el Servicio de la Biblioteca a los Usuarios de Braille¹⁹

5. Bibliotecas públicas e Internet

El desarrollo de las nuevas tecnologías ha originado un nuevo concepto de la biblioteca pública²⁰. Si bien la función de ésta como centro de información y formación sigue siendo la misma, los medios con los que cuenta para cumplir esta función se han ampliado. Si tradicionalmente la biblioteca se apoyaba en documentos librarios, en la actualidad las posibilidades han aumentado de forma considerable gracias a los documentos en soporte electrónico y al desarrollo de Internet. Las bibliotecas tradicionales se han convertido en bibliotecas híbridas con colecciones en todos los soportes. El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) es fundamental para el desarrollo de las bibliotecas públicas, y una herramienta imprescindible para los colectivos que nos ocupan: inmigrantes, personas con discapacidad y personas mayores.

Como señala *Begoña Marlasca*²¹ "La llegada de las nuevas tecnologías a la biblioteca pública abrió la caja de Pandora de los servicios bibliotecarios, que ven una maravillosa oportunidad para eliminar por fin las barreras para la libre circulación y difusión de la información. El [Manifiesto sobre Internet de la IFLA](#) así lo refleja: *Internet permite a las personas y a las comunidades de todo el mundo, tanto si están en los lugares más pequeños y lejanos o en las grandes ciudades, tener igualdad de acceso a la información para el desarrollo personal, la educación, el estímulo, el enriquecimiento cultural, la actividad económica y la participación informativa en la democracia*. Si a través de sus servicios electrónicos las bibliotecas públicas son en la sociedad de hoy un gran medio para superar las barreras creadas por las diferencias en los recursos, la tecnología y la formación, tal y como se indica en este Manifiesto, es un deber ético y político la adecuada y constante financiación y equipamiento tecnológico y humano de las redes bibliotecarias y los recursos de información para todos los ciudadanos, como base de la igualdad social". Pues, "Los bibliotecarios hemos de

¹³ IFLA. *Directrices para servicios bibliotecarios destinados a personas con demencia*. The Hague : IFLA, 2008. [Consulta: 12/4/2008]. Disponible desde Internet: <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep105.pdf>

¹⁴ IFLA. *Pautas para Servicios bibliotecarios para reclusos*. The Hague : IFLA, 2007. [Consulta:11/4/2006]. Disponible desde Internet: <http://ifla.queenslibrary.org/VII/s9/nd1/Profrep99.pdf>

¹⁵ IFLA. *Directrices para los servicios bibliotecarios dirigidos a personas con dislexia*. The Hague : IFLA, 2002. [Consulta:11/4/2008]. Disponible desde Internet: <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-76s.pdf>

¹⁶ IFLA . *Pautas para bibliotecas al servicio de pacientes de hospital, ancianos y discapacitados en centros de atención de larga duración* . The Hague : IFLA, 2001. [Consulta:11/4/2008]. Disponible desde Internet: <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-69s.pdf>

¹⁷ IFLA. *Lineamientos para los servicios bibliotecarios para personas sordas*. IFLA . The Hague : IFLA, 2002. [Consulta:11/4/2008]. Disponible desde Internet: <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-64s.pdf>

¹⁸ IFLA. *Pautas para materiales de Lectura Fácil*. The Hague : IFLA, 1998.

¹⁹ *Pautas para el servicio de la biblioteca a los usuarios de Braille* [en inglés]. [Consulta:18/2/2004]. Disponible desde Internet: <http://www.ifla.org/VII/s31/pub/guide.htm>

²⁰ "Servicios para minorías. Colaboración institucional. Agenda Básica de Recursos para Minorías". En: IV Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid. Universidad Carlos III (Madrid), del 22 al 24 de junio de 2004. Madrid: Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro, 2004. [Consulta: 31/08/2009]. Disponible desde Internet: <http://gestiona.madrid.org/bpcm/>

²¹ Marlasca Gutiérrez, M^a Begoña; Álvarez, Gloria; Martínez Calvo, Francisco Javier: "La biblioteca pública y los colectivos específicos". Foro de debate. En: La Biblioteca Pública, Portal de la Sociedad de la Información. Actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 29, 30 y 31 de Octubre de 2002. Madrid: MCU, Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, 2002. Pp. 334-342. [Consulta: 31/08/2009]. Disponible desde Internet: http://travesia.mcu.es/documentos/actas/for_334.pdf

estar siempre al tanto de las evoluciones sociales y demográficas de nuestra comunidad, ser conscientes de su desarrollo económico y cultural, de los niveles de educación y formación de la población y saber analizar y evaluar periódicamente las demandas informativas de los ciudadanos susceptibles de utilizar los servicios de la biblioteca pública. La biblioteca pública debe buscar la participación activa de los ciudadanos, evaluar constantemente su nivel de satisfacción y responder siempre a las inquietudes de los usuarios, sin olvidar nunca la lucha diaria por derrumbar las barreras en el acceso igualitario a la información”.

En España se han elaborado políticas de información que recogen entre sus propuestas el desarrollo de las nuevas tecnologías en las bibliotecas públicas. En este sentido, por ejemplo, InfoXXI, tiene entre sus objetivos básicos garantizar el derecho de todos los ciudadanos a acceder a Internet y a las tecnologías de la información y la comunicación sin discriminación alguna y en igualdad de condiciones²². De forma más específica nos encontramos con:

- *Plan de Impulso de las Bibliotecas Públicas Españolas*²³ que entre otros objetivos tiene: demostrar el potencial de las bibliotecas públicas como centros de información mediante el empleo de las TIC; y aumentar la presencia y la visibilidad en *Internet* de las bibliotecas públicas españolas, tanto a escala nacional como internacional.
- *Internet en las Bibliotecas*²⁴ dirigido a todas las bibliotecas públicas de España de ámbito nacional, autonómico o municipal que trata de proporcionar a estas instituciones conectividad de banda ancha a Internet y convertirlas en centros de acceso público a la red.

Internet puede ser un instrumento fundamental para que las bibliotecas públicas puedan dar un mejor servicio a las hasta ahora llamadas minorías (que como ahora sabemos ya no son tales). La biblioteca, desde esta perspectiva, podría actuar en dos direcciones:

- a) Facilitar el acceso a Internet y a las nuevas tecnologías a las minorías. Para ello se programarán cursos de formación que servirán para enseñar el manejo de estas tecnologías cuando sea necesario, a las personas mayores, emigrantes y discapacitados, pues, no debemos olvidar que para muchos de estos ciudadanos Internet puede ser el medio por el que conozcan noticias e información de sus lugares de origen, e incluso, que les permita comunicarse con sus familias, de manera gratuita, a través del correo electrónico.
- b) Por su parte la biblioteca, a través de su página *web* podrá poner en la Red información sobre ella misma, preferiblemente en los idiomas de sus posibles usuarios, donde aparezcan los datos básicos del centro: ubicación, horario, préstamo, teléfonos, servicios que ofrece, etc. Cada vez es más frecuente que las bibliotecas públicas ofrezcan este tipo de información en Internet. Y, un paso más, sería incluir en sus *webs* lo que ya están haciendo muchas bibliotecas: guías elaboradas expresamente para informar a estos colectivos, como por ejemplo, y para los emigrantes, la de la Junta de Andalucía. Estas guías contienen información básica para realizar trámites administrativos, asistencia social, asuntos civiles, etc.²⁵

Igualmente las nuevas tecnologías e Internet son instrumento esencial para que las bibliotecas públicas puedan dar un mejor servicio a las **personas mayores y/o con algún tipo de discapacidad**. En este sentido la biblioteca pública puede:

- a) Fomentar que las nuevas tecnologías que se incorporan a la biblioteca aboguen por el diseño

²² INFO XXI. [Consulta: 27/10/2003]. Disponible desde Internet: <http://www.infoxxi.es/>

²³ Plan de Impulso de las Bibliotecas Públicas Españolas: Las bibliotecas públicas, puertas de entrada a una Sociedad de la Información para todos.

²⁴ El 30 de octubre de 2002 el Ministerio de Ciencia y Tecnología y el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte suscriben un Convenio Marco con el objeto de poner en marcha el programa “Internet en las Bibliotecas”. Para más información véase: Internet en las Bibliotecas. [Consulta: 31/08/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.internetenlasbibliotecas.es>

²⁵ Algunas de las bibliotecas españolas que han desarrollado guías para la población inmigrante son las siguientes: “Andalucía entreculturas: recursos de información para minorías étnicas, lingüísticas y culturales de Andalucía”. [Consulta: 14/1/2004]. Disponible desde Internet: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/>

para todos (Normas de AENOR sobre hardware y software²⁶), esto incluye también la elaboración de las páginas web de las bibliotecas siguiendo las recomendaciones WAI (Web Accessibility Initiative²⁷). Asociaciones como ésta recomiendan herramientas para el diseño de páginas web que sean accesibles para todo tipo de personas promoviendo el uso de elementos estándar, también ofrecen direcciones de programas para el diseño de páginas a los técnicos y aconsejan la utilización de programas validadores de páginas que de forma automática revisan la accesibilidad de la misma e indican qué errores en el diseño imposibilitan el acceso.

b) Acceso a la información a través de documentos electrónicos: la adaptación de un ordenador personal estándar para su uso por personas ciegas y deficientes visuales es sencilla y en muchos casos, poco costosa. Para ello también es importante que las páginas oficiales de nuestras bibliotecas cumplan con los requisitos mínimos de navegabilidad exigidos para una correcta lectura de las mismas a través de las distintas adaptaciones. El libro electrónico también abre numerosas posibilidades a nuestras bibliotecas públicas para captar el interés de las personas con deficiencia visual. Estos libros se pueden almacenar en los propios ordenadores adaptados, en CDs, o conectándose a alguno de los muchos recursos que existen en la red para posibilitar la lectura de los libros de este tipo, como por ejemplo la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes²⁸.

6. Servicios bibliotecarios para los colectivos específicos en las bibliotecas públicas

La biblioteca pública debe cubrir las necesidades de formación, información y de ocio de estos colectivos específicos.

No olvidemos que dentro de ellos podemos encontrar personas muy heterogéneas entre ellas, por lo que elaborar y diseñar actividades y guías de recursos a su medida, puede resultar difícil. Así, nos encontraremos con:

- Personas mayores (de más o menos edad: mayores y ancianos; con formación diferente o sin ella, debido precisamente a su avanzada edad y a las diferentes épocas que han vivido: habrá usuarios muy formados y otros, que tal vez, sólo pudieron acceder a una enseñanza elemental, lo que conllevará, por ejemplo, dificultad para leer; con problemas de salud diferentes: algunos deberán utilizar más los servicios de discapacitados, que de mayores, etc.)
- Personas emigrantes (más o menos adaptadas, según su edad, formación, lugar de procedencia, lengua que hablen, nivel de estudios que posean, etc.)
- Personas con discapacidad (física o psíquica, con todas sus variantes y los diferentes grados de discapacidad existentes).

García Gómez y Díaz Grau han investigado en varios artículos sobre este tema²⁹, y hablan de “información sectorial” para referirse a los recursos de información dirigidos expresamente a sectores de población definidos por raza, edad, sexo, religión, capacitación física o síquica, o situación jurídica. Son recursos para personas de raza negra, para niños, para mujeres, para personas que profesan la misma fe, para personas con una particular discapacidad física o síquica, para presos, para extranjeros, para inmigrantes, para divorciados, etc. La clasificación de los recursos no la hacen por el tipo de información que ofrecen sino por el destinatario tan particular del servicio. Contemplan que, en casi todos los servicios de información local bibliotecarios, existe algún recurso dentro de esta categoría, puesto que, en todas las comunidades hay

²⁶ Normas de Accesibilidad de la Informática.[Consulta: 31/08/2009]. Disponible desde Internet:

<http://www.cettico.fi.upm.es/aenor/presenta.htm>

²⁷ Web Accessibility Initiative. [Consulta:31/08/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.w3.org/WAI/>

²⁸ Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes. [Consulta: 31/08/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.cervantesvirtual.com/>

²⁹ Véanse al respecto las referencias bibliográficas incluidas en esta ponencia

sectores de población en los que concurren características que los diferencian y si alguno de esos sectores es destacado, o bien necesita un tratamiento informativo especial, la biblioteca ha de servirlo y efectivamente así lo hace. Concluyendo que “con esta información sabemos no sólo qué se hace en las bibliotecas a este respecto, sino también qué demanda la sociedad, ya que estos servicios no son sino respuestas a demandas reales o potenciales de la comunidad”.

Ello conlleva la imposibilidad de ofrecer un exhaustivo recuento de recursos y actividades bibliotecarias para estos colectivos por la gran cantidad de información existente. Todo ello sin olvidar (como vimos en el apartado 7.3.1. de este módulo), que aunque podemos también clasificar el contenido a ofrecer en un servicio de información a la comunidad atendiendo a las necesidades de segmentos de población especiales, “la tendencia es a no realizar estas diferenciaciones a lo hora de organizar los recursos de información en la biblioteca para que estas personas no se sientan marginadas ni diferentes al resto de usuarios”.

Encontraremos servicios bibliotecarios, actividades y recursos, que pueden servir para todos los colectivos, adaptándolos a cada colectivo de manera individual (formación de usuarios, guías de recursos específicas...). Y también actividades y recursos específicos para alguno de nuestros colectivos, y que en algunos casos, también podrían extrapolarse a los otros grupos. Habría que incluir además las páginas de los diferentes ayuntamientos, que recogen actividades culturales y/o sociales para estos colectivos.

7. Servicios bibliotecarios para la tercera edad

7.1. PORTAL mayores

<http://www.imsersomayores.csic.es/>

Portal científico de acceso libre y gratuito especializado en Gerontología y Geriátrica, desarrollado por el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) y dirigido al ámbito académico y científico, los profesionales de los servicios sociales, los propios mayores y la sociedad en general. Creado en 2001 como resultado de un convenio de colaboración entre ambas instituciones, su actividad se basa en el intercambio de información sobre personas mayores en la red. Los principales objetivos de Portal Mayores son:

- Crear un servicio de información virtual, en el que se recoja, sistematice y transmita información y documentación sobre personas mayores, referido fundamentalmente al estado español y a sus comunidades autónomas.
- Establecer una plataforma electrónica de apoyo para la comunidad científica y profesional.
- Desarrollar contenidos y servicios de valor añadido para el fomento de la I+D y la innovación en el ámbito de la Gerontología y Geriátrica.
- Implementar servicios de información web acorde con las normas internacionales y garantizar la calidad en la gestión.
- Favorecer la colaboración con otras organizaciones para ofrecer servicios integrados.

Los principales contenidos de Portal Mayores se recogen en las [secciones](#) de Documentación, Legislación, Estadísticas, Investigación, Salud, Residencias, Programas e Internacional. También ofrece información de [actualidad](#), de áreas concretas de interés, de direcciones de entidades relacionadas con personas mayores, y establece diferentes modos de [colaboración](#). La mayor parte de la información está organizada en bases de datos.

7.2. Information for Seniors. Bibliotecas Públicas de Wellington

<http://www.wcl.govt.nz/popular/senior.html>

Las bibliotecas Públicas de Wellington¹, desde su sede web, ofrecen un servicio exclusivo para el sector de población de la tercera edad, en el que ofrecen de forma unitaria todos los servicios que desde sus distintos centros están dedicados a ellos, así como también les ofrece una selección de recursos web que abarca una amplia gama temática, desde educación para la tercera edad, a centros de salud, pasando por organismos y organizaciones de su interés y financiaciones especiales para sus proyectos.

7.3. Biblioteca pública de Denver

<http://espanol.denverlibrary.org/recursos/salud/age.html>

La sección sobre la Salud y Medicina del sitio Web de la Biblioteca Pública de Denver, agrupada por edades, tiene el propósito de facilitar el acceso a información médica de calidad a los habitantes de Denver interesados en ampliar sus conocimientos sobre temas relacionados con la salud que sean importantes para ellos mismos, sus familias y su comunidad. Sin embargo, dicha sección no tiene la intención de respaldar toda la información que aparece en cada sitio u organización con la que está enlazado. La Biblioteca Pública de Denver no brinda consejos médicos ni hace recomendaciones para el cuidado de la salud.

8. Servicios bibliotecarios para las personas con discapacidad

8.1. La telebiblioteca

El servicio denominado como “servicio de Telebiblioteca”, consiste primordialmente ofrecer préstamo de libros a domicilio a personas no pueden desplazarse físicamente hasta la biblioteca, generalmente, mayores de 70 años y personas con algún tipo de discapacidad, utilizando para ello, soporte telefónico e Internet, y, en algunos casos, con la colaboración, de otras plataformas relacionadas con servicios de atención al ciudadano.

En nuestro país, una de las comunidades pionera en el desarrollo de un proyecto de Telebiblioteca ha sido la Comunidad de Madrid³⁰. El proyecto, enmarcado en su Plan de la Lectura, se ha materializado en un servicio de préstamo y devolución a domicilio, destinado a dos sectores concretos de población: los mayores de 70 años y las personas con discapacidad física igual o superior al 33%. Estos usuarios pueden solicitar, mediante llamada telefónica al 012 (Servicio de Atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid) o Internet, cualquier libro del fondo específico creado para el servicio de Telebiblioteca o de la Red de Bibliotecas. El usuario puede disponer en su domicilio de tres documentos, durante un mes, renovable por otro. El plazo de entrega desde que se recibe la petición del usuario es de un máximo de 48 h³¹.

En un futuro, el servicio contará con un valor añadido al servicio de préstamo, para lo que se llevará a cabo una iniciativa de acompañamiento y lectura, basada en la creación de un área de voluntariado permanente.

Otras bibliotecas públicas que ofrecen este servicio son:

- Red de Bibliotecas Municipales de Alcoy³².
<http://www.ajualcoi.org/wayto/portada/noticias/telebiblio.pdf>
- El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria³³ ha puesto en marcha, recientemente, un proyecto de telebiblioteca, destinado a la población dependiente del municipio.
<http://www.promocionlaspalmas.com/telebiblioteca.php>

³⁰ Telebiblioteca. [Consulta: 12/ 4/2008]. Disponible desde Internet: <http://www2.bibliomadrid.net/tb1/>

³¹ “El servicio de Telebiblioteca en la Comunidad de Madrid”. *Correo bibliotecario: Boletín informativo de la Subdirección General de coordinación bibliotecaria*, 2007, 99 [consulta: 31/08/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.bcl.jcyl.es/correo/>

³² La Red de Bibliotecas Municipales de Alcoy (Alicante) pone en marcha un nuevo servicio de préstamo de libros a domicilio, gracias a la colaboración de la empresa MRW. *Correo bibliotecario: Boletín informativo de la Subdirección General de coordinación bibliotecaria*, 2007, 99. [Consulta: 31/08/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.bcl.jcyl.es/correo/>

³³ Telebiblioteca (Ayuntamiento de las Palmas de gran Canaria). [Consulta: 12/ 4 /2008]. Disponible desde Internet: <http://www.promocionlaspalmas.com/telebiblioteca.php>

Por lo que respecta a las bibliotecas comarcales, aunque de manera aislada, existen algunas iniciativas que tratan de paliar la escasez de servicios culturales de la comarca, y que, en general han sido bien acogidas por los usuarios, como la Telebiblioteca Comarcal Berragu³⁴ de la Biblioteca Municipal de Aurizberri/Espinal de Navarra, que ofrece servicios de préstamo de libros en treinta localidades de la comarca; o el proyecto de Telebiblioteca a domicilio³⁵, del Ayuntamiento de Llanes que, enmarcado dentro de la campaña "Libros para mayores" trata de fomentar el hábito de la lectura entre los mayores del concejo.

8.2. Bibliotecas con fondos especiales

<http://sid.usal.es/bibliotecas/discapacidad.aspx>

Existen bibliotecas especializadas que contienen fondos sobre discapacidad, destacamos: la del CEAPAT (Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas), la del IMSERSO (Instituto de Mayores y Servicios Sociales) y la de la Universidad de Salamanca. Además, se puede acceder a los fondos del Centro Español de Documentación sobre Discapacidad del Real Patronato.

Todos los registros incorporados adjuntan el logotipo de la institución origen de esos datos y se han sometido al mismo tratamiento que el resto de la información introducida en el SID: encuadrada dentro de un área temática, especificando un colectivo y un ámbito geográfico al que hacen referencia, descripción del contenido y asignación de descriptores.

8.3. Agenda Básica de Recursos para Minorías

<http://gestionamadrid.org/bpcm/>

La Agenda Básica de Recursos para Minorías es una publicación que forma parte de la ponencia "Servicios para minorías. Colaboración institucional", expuesta en las IV Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid, celebradas los días 22, 23 y 24 de junio en el Campus de Colmenarejo de la Universidad Carlos III de Madrid. La publicación se presenta como una guía de recursos que se estructura en torno a tres apartados: discapacidad, inmigración y administraciones públicas. En todos los casos, la agenda proporciona las direcciones y datos básicos de organismos, asociaciones y otras entidades que trabajan en estos ámbitos.

8.4. La discapacidad en la literatura infantil y juvenil (FGSR)

<http://www.fundaciongsr.es/pdfs/salamanca/Discapacidad.pdf>

El Centro Internacional del Libro Infantil y Juvenil de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez, la Fundación CNSE para la supresión de las barreras de comunicación y el Servicio de Asuntos Sociales de la Universidad de Salamanca, presentan conjuntamente esta bibliografía dedicada a la discapacidad.

La publicación ofrece una amplia y representativa muestra de las obras infantiles y juveniles editadas en castellano que tocan el tema de la discapacidad, de forma directa o indirectamente, o que incluyen en sus tramas personajes con alguna discapacidad.

El contenido bibliográfico se divide en dos grandes bloques: **Discapacidad de papel**, donde se referencian obras de ficción para niños y jóvenes, y **La discapacidad, los niños y los libros**, que recoge artículos y monografías en los que se analiza y reflexiona desde distintas perspectivas sobre el tema monográfico.

En **Discapacidad de papel** se presentan títulos editados en castellano, indicando su disponibilidad en las otras lenguas oficiales españolas.

³⁴ Telebiblioteca Comarcal Berragu. [Consulta: 12/04/2008]. Disponible desde Internet: http://www.cederna.es/archivos/acciones/documentos/52_NTTebiblioteca.pdf

³⁵ Telebiblioteca a domicilio. *La voz de Asturias*, 9 de abril de 2008. [Consulta: 12/04/2008]. Disponible desde Internet: <http://www.lavozdeasturias.es/noticias/titulares.asp?day=9&month=4&year=2008-55k>

Las obras se agrupan en 12 apartados, según los aspectos más destacables que presentan en relación con el tema monográfico: **Hacia adelante**: Relatos de superación y autorrealización; **En familia**: Relaciones con padres y hermanos, como apoyo y liberación; **No estás sólo, la fuerza de la amistad**: La amistad que ayuda a crecer; **Puertas que se abren**: La solidaridad y la ayuda a la integración; **Puertas que se cierran**: La soledad, los complejos y los conflictos; **Con los ojos cerrados**: Personajes con discapacidad visual enfrentados a situaciones diversas; **Escuchar con la mirada**: Donde las personas sordas son protagonistas; **Palabras en silencio**: Personajes con dificultades de comunicación, discapacidades de expresión o de aprendizaje; **Movimiento intermitente**: Personajes con movilidad reducida o limitada; **El lado natural**: Relaciones con los animales y el entorno natural; **Otros escenarios**: Personajes con discapacidad en otros contextos; **Clásicos**: La perspectiva de las obras y los autores de ayer. En cada apartado las obras se ordenan alfabéticamente por autor.

A su vez constituye una fuente donde poder acudir para profundizar en conocimientos gracias al directorio de recursos específicos sobre discapacidad totalmente actualizado del cual se ha dotado la publicación.

8.5. DISCAPNET: Portal de las personas con Discapacidad

<http://www.discapnet.es/Discapnet/Castellano/default.htm>

Propuesta orientada a ofrecer información específica al sector. Formación, empleo, legislación, documentación, organización y servicios relacionados.

Entre sus secciones cuenta con: Actualidad, Empleo, Formación, Salud, Legislación, Accesibilidad, Mundo Asociativo y Canal Junior.

Los servicios que ofrece en su web son: Observatorio de infoaccesibilidad, Adaptación de Puestos de Trabajo, ¿Te ayudo a navegar?, Callejero y rutas, Telecentros, Enlaces, Documentos, Agenda, Glosario, Datos estadísticos, Bibliografía, Guías, Boletines y Galería Multimedia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anuario Estadístico de Inmigración 2007. Madrid: Observatorio Permanente de la Inmigración, 2007. [Consulta: 12/09/2009]. Disponible desde Internet: http://extranjeros.mtas.es/es/general/DatosEstadisticos_index.html

Barrio truchado, Elena del ; Abellán García, Antonio. "Indicadores demográficos". En: *Las personas mayores en España: Informe 2006*. Madrid: Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), 2006. Pp. 33-71. [Consulta: 4/09/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/estadisticas/informe-mayores/2006/volumen-1/capitulo-1/informe2006-capitulo-01.doc>

"Bibliotecas públicas y la comunidad sorda". En: *Educación y Bibliotecas*, nº 138, noviembre/diciembre 2003. Pp. 49-125.

DÍAZ GRAU, Antonio; GARCÍA GÓMEZ, Francisco Javier: "Servicios y recursos de información local desde la biblioteca pública: ejemplos destacados en entornos virtuales". En: *I Jornadas del Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi*. Donostia, 16 y 17 de octubre de 2003. Vitoria-Gasteiz: Departamento de Cultura, 2004. [Consulta: 29/09/2009]. Disponible desde Internet: http://www.euskadi.net/r33-2288/es/contenidos/informacion/jornadas_bibliotecarias/es_8126/adjuntos/jorna06.pdf

La discapacidad en la literatura infantil y juvenil. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2007. 66 p. [Consulta: 04/09/2009]. Disponible desde Internet:

<http://www.fundaciongsr.es/pdfs/salamanca/Discapacidad.pdf>

Domínguez Sanjurjo, Ramona. "Información a la Comunidad". En: Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública. Gijón: Trea, 1996. Pp. 151-179.

Domínguez Sanjurjo, Ramona ; Merlo Vega, José Antonio: "La biblioteca pública al servicio de la comunidad". En: Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. Pp. 205-224. [Consulta:01/09/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.fundaciongsr.es/bp/bp05.htm>

ESPAÑA. Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas. Boletín Oficial del Estado, 23 de junio de 2007. [Consulta:12/08/2009]. Disponible desde Internet: http://travesia.mcu.es/documentos/ley10_2007_llb.pdf

ESPAÑA. Ministerio de Cultura. Grupo de trabajo Bases tecnológicas para la gestión y cooperación bibliotecaria: Pautas para el servicio de Internet en las bibliotecas públicas. Madrid: MCU, Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, 2005. 40 p. [Consulta: 20/08/2009]. Disponible desde Internet: http://travesia.mcu.es/documentos/pautas_internetbp.pdf

ESPAÑA. Ministerio de Cultura. Grupo de trabajo Bases tecnológicas para la gestión y cooperación bibliotecaria: Recomendaciones sobre los servicios que las bibliotecas pueden ofrecer en Internet. Madrid: MCU, Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, 2007. 21 p. [Consulta: 20/08/2009]. Disponible desde Internet: http://travesia.mcu.es/documentos/recomendaciones_internet_bp_022007.pdf

Estivill, Assumpció ; Abadal, Ernest. "Acceso a los recursos web gratuitos desde las bibliotecas". En: El profesional de la información, 2000, noviembre, v. 9, n. 11, pp. 4-20. [Consulta: 27/08/2009]. Disponible desde Internet: http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?url=http://www.elprofesionaldelainformacion.com/noviembre/1.pdf&issn=1699-2407&numero=11

FIAB. *Pautas para bibliotecas públicas*. Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas, 1988.

GARCÍA GÓMEZ, Fco. Javier; DÍAZ GRAU, Antonio. "La atención al usuario en la biblioteca pública virtual: estrategias y recursos utilizados". En: II Jornadas Bibliotecarias de Castilla-La Mancha. Toledo, 17-19 noviembre 2005, 2005. [Consulta: 29/09/2009]. Disponible desde Internet: <http://eprints.rclis.org/archive/00005032/>

García Gómez, Fco. Javier; Díaz Grau, Antonio. "La biblioteca pública ante las necesidades informativas de su comunidad: recursos y servicios a través de la web". En: Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. Nº 71, Vol. 18, Málaga: A.A.B., 2003. [Consulta: 29/07/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.aab.es/pdfs/baab71/71a2.pdf>

García Gómez, Fco. Javier; Díaz Grau, Antonio. "El servicio de información local en las bibliotecas públicas municipales. Importancia y pautas para su desarrollo (I)". En: Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2000, nº 61, diciembre, pp. 47-56. [Consulta: 01/09/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.aab.es/pdfs/baab61/61a3.pdf>

García Gómez, Fco. Javier; Díaz Grau, Antonio. "Servicios bibliotecarios para la tercera edad en entornos web: experiencias desarrolladas en bibliotecas públicas". En: El Profesional de la Información. Nº 4, Vol. 13, Barcelona: 2004. Pp. 272-280.

García-Romeral Pérez, C. et al. "La biblioteca pública: un espacio para la integración social". En: *Actas de las terceras jornadas bibliotecarias de la Comunidad de Madrid*. Madrid: Consejería de las Artes, 2002. [Consulta:

13/02/2007]. Disponible desde Internet: <http://intranet.madrid.org/bpcm/index.html>

González Rodríguez, I. "Biblioteca e integración : un espacio donde cabe todo el mundo: La Biblioteca Municipal "Teresa Murga" de Ermua y los colectivos especiales" En: *I Jornadas del Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi. Donostia, 16 y 17 de octubre de 2003*. Vitoria-Gasteiz: Departamento de Cultura, 2004.

Grupo de trabajo de Bases tecnológicas para la gestión y cooperación bibliotecaria: "Pautas para el servicio de acceso a Internet en las bibliotecas públicas". En: *Correo Bibliotecario: Boletín informativo de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria*. Nº 80. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura, Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, 2005. [Consulta: 20/08/2009]. Disponible desde Internet: http://www.bcl.jcyl.es/correo/plantilla_neditorial.php?id_neditorial=392&id_seccion=5&RsCorreoNum=80

IFLA. *Pautas para bibliotecas al servicio de pacientes de hospital, ancianos y discapacitados en centros de atención de larga duración*. The Hague : IFLA, 2001. [Consulta: 11/4/2009] Disponible desde Internet: <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-69s.pdf>

IFLA. *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas*. Madrid: Ministerio de Educación Cultura y Deporte, 2002. [Consulta: 12/09/2009]. Disponible desde Internet: http://www.mcu.es/documentos/pautas_servicios.pdf

IFLA. *Pautas para Servicios bibliotecarios para reclusos*. The Hague : IFLA, 2007. [Consulta: 11/09/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep104.pdf>

IFLA. *Sección de Bibliotecas al Servicio de Personas con Discapacidad*. [Consulta: 28/09/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.ifla.org/VII/s9/slsdp.htm>

IFLA. Sección de Bibliotecas Públicas. *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. La Haya: IFLA, 2001 [Consulta: 12/09/2009]. Disponible desde Internet: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>

IFLA. Sección de Bibliotecas Públicas. *El manifiesto IFLA/UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas*. La Haya : IFLA, 1995 [Consulta: 11/9/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.ifla.org/VII/s8.manif.htm>

IFLA. Manifiesto sobre Internet de la IFLA. La Haya: IFLA, 2002. [Consulta: 27/08/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.ifla.org/III/misc/im-s.htm>

IFLA - FIAB. *Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre Internet*. Directrices (Septiembre 2006). 2006. 42 p. [Consulta: 20/08/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.ifla.org/faife/policy/iflastat/Internet-ManifiestoGuidelines-es.pdf>

IFLA; UNESCO: *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*, 2001. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Secretaría General Técnica, 2002. 126 p. [Consulta: 01/09/2009]. Disponible desde Internet: http://travesia.mcu.es/documentos/directrices_servicio_bp.pdf

López Manzanedo, M.J. (coord.); et al. "Servicios para minorías, colaboración institucional". En: *IV Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid. Universidad Carlos III (Madrid), del 22 al 24 de junio de 2004*. Madrid: Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro, 2004, p. 89. [Consulta: 7/07/2009]. Disponible desde Internet: <http://gestion.madrid.org/bpcm/>

López Manzanedo, M.J. (coord.); *et al.* "Servicios para minorías. Colaboración institucional. Agenda Básica de Recursos para Minorías". En: IV Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid. Universidad Carlos III (Madrid), del 22 al 24 de junio de 2004. Madrid: Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro, 2004. [Consulta: 7/09/2009]. Disponible desde Internet: <http://gestiona.madrid.org/bpcm/>

Marlasca Gutiérrez, M^a Begoña; Álvarez, Gloria; Martínez Calvo, Francisco Javier: "La biblioteca pública y los colectivos específicos". Foro de debate. En: La Biblioteca Pública, Portal de la Sociedad de la Información. Actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 29, 30 y 31 de Octubre de 2002. Madrid: MCU, Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, 2002. Pp. 334-342. [Consulta: 27/08/2009]. Disponible desde Internet: http://travesia.mcu.es/documentos/actas/for_334.pdf

Normas de Accesibilidad de la Informática. [Consulta: 27/08/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.cettico.fi.upm.es/aenor/presenta.htm>

Omella I Claparols, Ester (2003) Biblioteca pública y servicio de información a la comunidad: propuestas para una mayor integración. *Anales de Documentación*, 6, pp. 203-220. Murcia: Facultad de Ciencias de la Documentación; Servicio de Publicaciones, 2003. [Consulta: 1/09/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.um.es/fccd/anales/ad06/ad0613.pdf>

Paneque Sosa, Miguel (2007). "La protección de los derechos de las personas mayores en España por los defensores del pueblo". Madrid, Portal Mayores, *Informes Portal Mayores*, nº 79 [Fecha de publicación: 04/02/2008]. <http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/paneque-proteccion-01.pdf>

Pasadas Ureña, Cristóbal (Trad.). "Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre Internet Directrices (Septiembre 2006)". En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 2006, nº 83, Vol. 21. Málaga: A.A.B., 2006. "El SERVICIO de Telebiblioteca en la Comunidad de Madrid". *Correo bibliotecario: Boletín informativo de la Subdirección General de coordinación bibliotecaria*, 2007, 99 [consulta: 12/09/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.bcl.jcyl.es/correo/>

Telebiblioteca. [Consulta: 12/04/2009]. Disponible desde Internet: <http://www2.bibliomadrid.net/tb1/>

Travesía: el portal en Internet de las bibliotecas públicas españolas. [Consulta: 12/04/2009]. Disponible desde Internet: <http://travesia.mcu.es/normativa.asp>

Web Accessibility Initiative. [Consulta: 27/08/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.w3.org/WAI/>