

# Servicios bibliotecarios para la tercera edad: las bibliotecas públicas de la provincia de Badajoz

*Library services for the seniors: public libraries of the Province of Badajoz (Extremadura, Spain)*

Inmaculada CALERO-PRIETO, Cristina FABÁ-PÉREZ

Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación, Universidad de Extremadura. Plazuela Ibn Marwan, s/n, 06007, Badajoz, España, micp\_88@hotmail.com, cfabper@unex.es

## Resumen

Se analiza la situación actual de las bibliotecas públicas (estatales y municipales) de la provincia de Badajoz en la Comunidad Autónoma de Extremadura (España) y, principalmente, de los servicios bibliotecarios que están ofreciendo al colectivo de la tercera edad. Para ello, se diseña un cuestionario dividido en 7 categorías y un total de 61 preguntas, tanto generales, como específicas sobre la tercera edad, y se envía a las 128 bibliotecas públicas pacenses, con un porcentaje de respuesta del 50% (64 bibliotecas). El análisis estadístico descriptivo evidencia la falta de implicación por parte de las bibliotecas encuestadas con el sector de la tercera edad, así como la poca presencia de servicios y actividades para ellos. Asimismo, se detecta que la formación de los bibliotecarios está descuidada y que los organismos públicos recortan los presupuestos cada vez más. A partir de estas carencias se proponen actuaciones de mejora para la integración de la tercera edad en las bibliotecas públicas pacenses y, por consiguiente, en la sociedad extremeña.

**Palabras clave:** Tercera edad. Bibliotecas públicas. Servicios bibliotecarios. Propuestas de mejora. Badajoz (provincia). Extremadura. España.

## 1. Introducción

Las bibliotecas públicas tienen un papel esencial en la educación permanente, en el progreso cultural, en la cohesión social como factor integrador de minorías y en las decisiones autónomas de todas las personas. En este elemento integrador de minorías no puede faltar el colectivo de la tercera edad, ya que es una parte muy importante de la sociedad. Dado que la esperanza de vida crece y que los ciudadanos son cada vez más longevos, se hace necesario reorientar propuestas y servicios bibliotecarios que ayuden a gestionar su ocio y tiempo libre, principal fuente de bienestar para los mayores. Según datos estadísticos del Padrón Continuo del Instituto Nacional de Estadística (INE), a 1 de enero de 2019, en España había 9.057.193 personas mayores, un 19,3% sobre el total de la población (47.026.208) (datos definitivos publicados el 27-12-2019) y siguen aumentando, tanto en número como en proporción. De esta forma, España constituye uno de

## Abstract

The current situation of the public libraries of the Province of Badajoz (Extremadura, Spain) and, mainly, of the library services that they are offering to the elderly community is analysed. A questionnaire divided into 7 categories and a total of 61 questions, both general and specific about the elderly, was designed; and it was sent to the 128 public libraries in the Province of Badajoz with a response rate of 50% (64 libraries). Through the use of descriptive statistics, a diagnosis is made that shows as results the lack of involvement on the part of the libraries surveyed with this age group, the little presence of services and activities focused on them. Training in librarians is neglected, and public bodies are cutting budgets more and more. Based on the shortcomings found, actions are proposed to improve the progress, adaptation and the integration of public libraries in the province of Badajoz with Extremadura society.

**Keywords:** Seniors. Public libraries. Library services. Improvement proposals. Badajoz (province). Extremadura. Spain.

los países de la Unión Europea con mayor tasa de personas incluidas en la tercera edad, y Extremadura es una de las Comunidades Autónomas más envejecidas, con una proporción de personas mayores del 20,7%, teniendo en cuenta que la tasa más alta está en 25,7% (Asturias) y la menor es del 11% (Ceuta y Melilla) (1).

La tercera edad es un momento más del ciclo evolutivo, una etapa en el desarrollo de las personas que comienza, en los países desarrollados, en torno a los 65 años y termina a los 79 (a partir de dicha edad se entra en el último período de la vejez denominada la cuarta edad) y se conceptualiza como (Kart y Kinney, 2001, p. 20):

Una etapa evolutiva del ser humano que tiene varias dimensiones. Un fenómeno biológico porque afecta a la salud física y mental, y tiene una parte sociológica y económica porque se han alargado las posibilidades de vida y se debe mantener a esas personas. Es también un fenómeno psicológico, ya que se producen cambios en el funcionamiento cognitivo y emocional.

Por propia definición, las bibliotecas públicas deben suministrar recursos y servicios a todos los miembros de la comunidad por igual (IFLA/UNESCO, 2001), lo que supone potenciar el bienestar en la calidad de vida de los mayores planificando servicios específicos también para ellos. Tal y como indican Cavanagh y Robbins (2012), se espera que el envejecimiento de la población tenga un impacto en todas las instituciones públicas, incluidas las bibliotecas, donde el surgimiento de un gran número de usuarios mayores, multigeneracional, desafíe el paradigma actual de servicios para personas mayores.

De manera general, García Gómez (2014) engloba dichos servicios para la tercera edad en las siguientes categorías: fomento de la lectura, extensión bibliotecaria, formación y aprendizaje, relaciones intergeneracionales, recuperación de la memoria, información a medida y voluntariado. Y Jordan y otros (2018) proponen iniciativas encaminadas a un cambio organizativo y estructural de las bibliotecas públicas, que incluyan la atención personalizada, la alfabetización mediática y la concienciación para crear justicia social sobre este colectivo.

De forma particular, también se han investigado servicios bibliotecarios para la tercera edad relacionados con el fomento de la lectura (Luyt et al., 2011; Losser, 2017), con la extensión bibliotecaria para llegar hasta los mayores (García Gómez, 2018), con la extensión cultural (Quílez Simón, 2003), con la alfabetización informacional y digital (Blake, 1998a, 1998b; Duesing y Near, 2004; Hoffman-Goetz et al., 2006; Juznic et al. 2006; Uzomba, 2014; Sánchez-García y Yubero, 2016; Ugalde Sánchez et al., 2019) o con los servicios de referencia para mayores (Prasad, 2009).

En esta investigación desarrollamos una propuesta de acción social para la tercera edad a través de las bibliotecas públicas, ya que son uno de los vehículos más potentes para acercarnos a la población. Este sector, en continuo crecimiento, la mayoría de las veces no está presente en la planificación de actividades y servicios bibliotecarios, limitándole así la oportunidad de participar en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos. Realizamos este estudio porque creemos que hay una necesidad de optimizar los servicios bibliotecarios para la tercera edad y la consecuente repercusión en la calidad de vida de nuestros mayores, en concreto, en las bibliotecas públicas pacenses.

### 1.1. Objetivos

El objetivo principal de este trabajo consiste en analizar los servicios bibliotecarios que se desarrollan para la tercera edad en las bibliotecas

públicas (estatales y municipales) de la provincia de Badajoz (Extremadura). Con la colaboración de los bibliotecarios pacenses, exploramos la situación general actual de estas bibliotecas en cuanto a infraestructura, tecnología, servicios/actividades, fondo/colección, profesionales/usuarios y financiación, y profundizamos en participación de la tercera edad en ellas. Todo ello, con la finalidad de implantar propuestas de mejora en aquellas bibliotecas donde haya carencias y poca, o nula, actividad referente a este sector. Por nuestra experiencia en este contexto, entendemos que muchas bibliotecas públicas pacenses no disponen de servicios exclusivos para la tercera edad debido, entre otras causas, a las lagunas formativas de los bibliotecarios en relación a la tercera edad y al desconocimiento, por parte de los mayores, de los servicios que una biblioteca pública puede ofrecerles, lo que hace que no asistan a la misma y, por consiguiente, que no se generen servicios específicos para ellos.

## 2. Datos y Metodología

### 2.1. Datos

En primer lugar, consultamos la fuente oficial del Instituto Nacional de Estadística referente a Extremadura: tabla datos padrón, municipios Badajoz, 2018 (2) para obtener el listado de los municipios de la provincia de Badajoz y, posteriormente, localizar sus bibliotecas públicas en el Directorio de Bibliotecas del Ministerio de Cultura y Deporte (3). Obtenemos así, un número inicial de bibliotecas públicas pacenses (municipales, estatales y agencias de lectura) de 265. Tras eliminar del estudio las agencias de lectura, puesto que solo ofrecen servicios básicos de lectura, préstamo y consulta, el número final con el que comenzamos nuestra investigación asciende a 128 (126 municipales y 2 estatales, una en Mérida y otra en Badajoz capital).

### 2.2. Metodología

La técnica de investigación utilizada es, en este caso, una metodología de encuesta mediante la creación de un cuestionario como método para la obtención y recogida de datos. El cuestionario está formado, en su mayoría, por preguntas cortas y cerradas con diferentes opciones como forma de respuesta, para facilitar y conseguir mayor colaboración por parte de los bibliotecarios encargados de cumplimentarlo (análisis cuantitativo), y por algunas preguntas abiertas (análisis cualitativo). Tras conjugar la consulta de diversas fuentes relacionadas con los servicios bibliotecarios y la tercera edad (entre otros: Martínez Usero, 2007; Sabater Fernández y Raya Díez, 2009; Vintró y Neus, 2012; o González Mateos

y Faba-Pérez, 2014) y la observación y experiencia propias, la estructura del cuestionario queda formada por 7 categorías, además de los datos institucionales, divididas en dos secciones: preguntas en general y preguntas específicas para la tercera edad. Las categorías son: 1. Infraestructura (11 cuestiones); 2. Tecnología (5 cuestiones); 3. Servicios y actividades (17 cuestiones); 4. Fondo y colección (8 cuestiones); 5. Profesionales y usuarios (11 cuestiones); 6. Financiación (5 cuestiones); 7. Conclusiones finales (4 cuestiones). En total, se realizan 61 preguntas (para consultar el cuestionario completo véase Apéndice 1).

Una vez elaborado el cuestionario, realizamos el proceso de recogida de información durante los meses de abril y mayo de 2018. Este proceso comienza con el envío de un email individualizado al correo institucional de cada una de las 128 bibliotecas partícipes en el estudio, indicando la posibilidad de rellenarlo, tanto en el documento word adjunto al correo y devolverlo cumplimentado al mismo, como en el siguiente enlace de Google formularios:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScYrm4v1Vu\\_SyuKjmgjWibHSrBa70hOyXtKAZA5zNHTWI73eQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScYrm4v1Vu_SyuKjmgjWibHSrBa70hOyXtKAZA5zNHTWI73eQ/viewform)

Y su diseño mediante una Facepage para mayor comodidad:

<https://www.facebook.com/Servicios-bibliotecarios-para-la-tercera-edad-1359708187464002/>

Para llevar un primer control de respuestas, usamos la aplicación informática "Mailtrack para Gmail" a fin de detectar las bibliotecas que no abrieron dicho email y poder reaccionar al respecto. Tras el envío individualizado de los 128 emails, solo 49 habían sido leídos por sus destinatarios tras un periodo aproximado de 20 días. A las 79 bibliotecas restantes, les enviamos nuevamente el cuestionario, tanto por email, como por correo postal.

Siendo ya conscientes de que prácticamente todas las bibliotecas públicas pacenses estaban informadas, y dada la dificultad de participación de muchas de ellas, también realizamos llamadas telefónicas y visitas personales. Al final, el número de cuestionarios recopilados ascendió a 64, teniendo así una muestra del 50% de las bibliotecas públicas de la provincia de Badajoz que son analizadas en los resultados del trabajo (Apéndice 2). Para el tratamiento y análisis de la información obtenida de las encuestas utilizamos la aplicación Google formularios ya que, además de permitirnos realizar los cuestionarios *online*, nos ayuda con la codificación de los datos (en forma de gráficos y estadísticas).

### 3. Resultados

#### 3.1. Evaluación de la Infraestructura

##### 3.1.1. General

Con respecto a la infraestructura general de las bibliotecas pacenses que han participado en el estudio, en su gran mayoría (93,75%) se caracterizan porque tienen una buena ubicación dentro de su barrio/municipio, son de fácil acceso externo e interno y las zonas se encuentran bien señalizadas.

En cuanto a las condiciones ambientales, alcanza la máxima puntuación (5 puntos) la iluminación artificial, seguida de la ventilación y la iluminación natural. La temperatura también tiene una valoración positiva (4 sobre 5). Los espacios insonorizados están evaluados negativamente, por lo que deducimos que dichas áreas son escasas o inexistentes.

A la cuestión sobre si en la planificación inicial del edificio se tuvieron en cuenta futuras ampliaciones de espacios para tener la posibilidad de remodelar zonas de la biblioteca, un 49,2% contestan negativamente.

En relación al horario de las bibliotecas, más de la mitad (52%) dispone de media jornada, normalmente de 17 a 21 horas. Cuando es jornada completa, el horario suele ser de 9.30 a 13.30 horas y de 17 a 19.30 horas. Así mismo, un 62% de los bibliotecarios encuestados cree que los horarios se establecen en base a las necesidades de información de los usuarios (es decir, es un horario suficiente para ellos), un 23% en base a la ausencia de trabajadores, y un 15% no saben o no contestan. Este resultado contrasta con el obtenido por Cortés Villalba y Gil Leiva (2011) quienes analizan la Biblioteca Pública del Estado de Valencia y, en relación a los horarios, las opiniones más destacadas señalan que el horario de apertura es insuficiente y que los fines de semana la biblioteca debería estar abierta para poder utilizarla como centro de estudio o de ocio cultural.

##### 3.1.2. Tercera edad

Referente a la infraestructura bibliotecaria relacionada con la tercera edad, el Informe "Bibliotecas accesibles para todos" (2011), coordinado por Ana M<sup>a</sup> Sánchez Salcedo, establece unas pautas para acercar las bibliotecas públicas a las personas mayores, destacando un adecuado acceso al edificio, así como la relación óptima entre el mobiliario y los espacios. En este sentido, es favorable que un 72,6% de las bibliotecas pacenses encuestadas no tengan escaleras o barreras arquitectónicas que impidan acceder a la infraestructura

general del edificio a personas con movilidad reducida, frente al 27,4% que dicen sí tenerlas. Tristemente, la mayoría de estas últimas, ni tienen pensado (32,6%), ni se han planteado (56,5%) adoptar medidas de accesibilidad a corto plazo.

Por otro lado, el 62,9% de los encuestados señala la existencia de un mobiliario adaptado para la tercera edad, frente a un 33,9% que dice carecer de él. Un 3,2% no saben o no contestan. En relación a los espacios y zonas específicas para el sector de la tercera edad, un 74,2% considera que no existen dichas zonas, por lo que se sobreentiende que no se ha pensado en ellos como un colectivo potencial para ofrecerles servicios y actividades.

### 3.2. Evaluación de la Tecnología

#### 3.2.1. General

De forma general, las bibliotecas encuestadas disponen todas ellas de conexión a internet, la mayoría con conexión wifi, y tienen ordenadores para el trabajo personal de los usuarios (en una media de 5 ordenadores por biblioteca). En cuanto a si disponen de página web, tan solo 19 han contestado afirmativamente, pero en dicha página sólo un 2,1% tiene información adicional de interés para personas de la tercera edad.

#### 3.2.2. Tercera edad

De 0 a 5 (de menor a mayor interés), las personas de la tercera edad utilizan con poca frecuencia las redes sociales, ya que solo el 21,3% alcanza la puntuación de 3, el 3,3% de 4 y ninguna el 5. Algo más elevado es su interés por el aprendizaje y manejo de las nuevas tecnologías, ya que el 31,1% alcanza el 3 y 4,9% el 4, aunque ninguna obtiene el 5, siendo las mujeres el sexo más interesado por las mismas con un 71,7%. Este interés de los mayores por el manejo de las tecnologías se corrobora en el trabajo de Lenstra (2017), quien analiza la participación activa de la tercera edad en el aprendizaje tecnológico en 3 centros de mayores y 3 bibliotecas públicas en un área urbana de tamaño mediano del Medio Oeste de los Estados Unidos.

### 3.3. Evaluación de los Servicios y Actividades

#### 3.3.1. General

En un estudio sobre la prestación de servicios innovadores en las bibliotecas públicas del Estado (Caridad Sebastián et al., 2018) se advierte que, si bien las bibliotecas han comenzado a prestar muchos de los servicios que la realidad social actual demanda, como formación para la búsqueda de empleo o la formación en competencias TIC,

aún están lejos de ofrecer otros servicios más innovadores, como la transformación del espacio de la biblioteca en un lugar de colaboración o co-working.

En nuestro caso, las actividades y servicios bibliotecarios generales más utilizados en las bibliotecas públicas pacenses encuestadas son, por orden: el préstamo a domicilio y la consulta en sala (ambos con un 95,2%), seguidos de la organización actividades literarias, por ejemplo, sesiones de lectura, cuentacuentos, recitales, encuentros con autores, etc. (85,7%). A continuación se halla la disponibilidad de la biblioteca para ponerse al servicio de entidades, colegios y colectivos locales para la realización de actos, cursos, actividades educativas, etc. dirigidos a la comunidad (84,1%), el servicio de referencia e información bibliográfica (74,6%), las actividades de edición de publicaciones periódicas o boletines, que afianzan la presencia de la biblioteca en su comunidad (69,8%), el préstamo de e-book (57,1%), la extensión cultural (49,2%), la disposición de la biblioteca para salir fuera del edificio y estar presente en entornos donde no es habitual, por ejemplo, hospitales, residencias, playas o estación de bus/metro (34,9%), los programas de alfabetización digital (31,1%), el servicio de reprografía (27%) y el préstamo de portátiles (1,6%). Otros servicios y actividades, como manualidades, préstamos llevados a casa y talleres de memoria para personas mayores también han obtenido un 1,6%. La mayor parte de los servicios bibliotecarios públicos son gratuitos (88,7%), sólo el servicio de reprografía requiere costes.

Por otro lado, de las bibliotecas encuestadas, el 35% afirman evaluar en un periodo de tiempo razonable, normalmente de forma anual, las necesidades de información de los usuarios, así como la satisfacción de estos con los servicios prestados y utilizados, frente al 38,3% que dicen no hacerlo. El resto no saben o no contestan 26,7%.

#### 3.3.2. Tercera edad

Con respecto a los servicios y actividades para la tercera edad, nos cuestionamos inicialmente si las personas de la tercera edad estaban informadas de lo que realmente es una biblioteca (más allá de un lugar donde hay libros y se va a estudiar), de las funciones que tiene y de todos los servicios que presta. En respuesta a este planteamiento, el 53,2% de los bibliotecarios encuestados opina que los mayores sí están informados, mientras que un 37,1% cree que no lo están y que no acuden a las bibliotecas por los siguientes motivos: porque no tienen por costumbre ir (88,7%), por motivos de salud (41,9%), porque prefieren leer en casa (40,3%), porque no les gusta leer (37,1%), porque consiguen prensa,

libros y material por otra vía (27,4%), porque no se sienten integrados en la biblioteca (25,8%), porque desconocen las funciones reales de la misma (19,4%), no ofrece nada que les interese (9,7%) y no disponen de tiempo (6,5%).

De los servicios bibliotecarios (figura 1) las personas de la tercera edad suelen utilizar o solicitar habitualmente en mayor medida el servicio de préstamo a domicilio (93,2%), la consulta en sala de libros y revistas (61%), el servicio de información y referencia (27,1%), el servicio de extensión cultural (25,4%) y los programas de alfabetización digital (13,6%). En este punto, hemos comprobado la relación entre los servicios comunes ofertados por las bibliotecas y los usados por la tercera edad y existe una correlación Pearson positiva muy fuerte  $r=0,85$ .

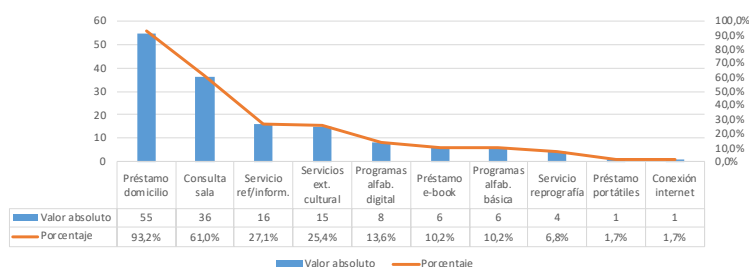


Figura 1. Servicios bibliotecarios solicitados por la tercera edad

En un 58,1% de los casos, desde las bibliotecas encuestadas no se hace difusión de los servicios bibliotecarios por y para la comunidad en lugares frecuentados por la tercera edad, tales como centros de día, residencias, hogar del pensionista, etc. El 31,7% que sí difunde los servicios, lo hace de la siguiente forma: contactando directamente con el responsable de instituciones de mayores, con cartelería, con web, visitando lugares frecuentados por los mayores, invitándoles a determinadas actividades, a través de la universidad popular y mediante el "boca a boca". Igualmente, un 90,5% de los bibliotecarios encuestados opinan que sería interesante trasladar/acercar la biblioteca a los hogares de las personas de la tercera edad que por dificultad física, o de otra índole, no puedan desplazarse a ella.

Normalmente las bibliotecas encuestadas no realizan servicios bibliotecarios o actividades exclusivas para el sector de la tercera edad en un 61,9% frente a un 34,9% que sí las realizan. Además, no se tiene previsto desarrollar a corto/medio/largo plazo servicios, actividades y/o recursos para las personas mayores. Entre el 34,9% de las bibliotecas que sí realizan actividades para la tercera edad, destacan actividades de carácter literario (79,2%), club de lectura y alfabetización

digital (uso de redes sociales...) (41,7%), recuperación de la memoria histórica y cultural (37,5%), estimulación cognitiva (33,3%), recolección escrita de tradiciones orales (29,2%), alfabetización básica (29,2%), actividades de debate o diálogo intergeneracional (29,2%), formación de usuarios, (25%) y, a una distancia considerable, préstamos llevados a casa (4,2%). Este aspecto contrasta con el trabajo de García Gómez (2015), quien asegura que los servicios bibliotecarios que se desarrollan con más frecuencia para mayores a nivel nacional son los siguientes (por orden de mayor a menor): préstamo de libros, lectura de prensa y revistas, alfabetización digital, acceso a Internet, asistencia a actividades culturales, participación en clubes de lectura, lectura en sala y préstamo de material audiovisual. Otros servicios utilizados por los mayores, pero en menores proporciones, son la participación en talleres o clubes de lectura, la lectura y consulta en sala en general, y la participación en talleres formativos relacionados con el uso de las tecnologías de la información.

En una escala de 0 a 5 (de menor a mayor interés), el porcentaje más elevado del nivel de participación de las personas de la tercera edad en las actividades propuestas por la biblioteca es 25,6% y corresponde al valor 3; solo un 1,6% alcanza el nivel 5. Un 75,8% de los bibliotecarios encuestados aseguran que la tercera edad se acercaría más al entorno bibliotecario si hubiera servicios y actividades exclusivos para ellos, y un 34,9% de los mismos consideran que las personas mayores que frecuentan las bibliotecas gozan de una mejor calidad de vida, frente al 17,5% que opinan que no. Con todo ello, sería pertinente una mayor difusión de la biblioteca y de sus servicios a toda la comunidad, mayor presencia en la vida de los ciudadanos, y la puesta en marcha de un servicio de biblioteca a domicilio para personas de la tercera edad que, por cualquier circunstancia, no puedan desplazarse hasta el propio edificio bibliotecario.

### 3.4. Evaluación del fondo y colección

#### 3.4.1. General

En general, el 74,2% de las bibliotecas encuestadas poseen una sección local en su colección con documentos en distintos formatos que tratan cualquier aspecto relacionado con la localidad, frente al 22,6% que no cuentan con esta sección. La valoración de los profesionales sobre el tamaño y la calidad de la colección de sus bibliotecas se puede considerar buena, ya que el 52,4% y el 57,1% de las bibliotecas otorga una puntuación alta (4 o 5) al tamaño y a la calidad de la colección, respectivamente. Este resultado no

concuera con el obtenido por Cortés Villalba y Gil Leiva (2011) en la Biblioteca Pública del Estado de Valencia, ya que concluyen que los fondos son insuficientes para cubrir las necesidades de sus usuarios.

Las bibliotecas públicas pacenses disponen de catálogo automatizado para la búsqueda y recuperación de referencias bibliográficas que integran sus fondos y colecciones en un 58,7%, frente a un 33,3% que dicen no disponer de él. El 7,9% restante no saben o no contestan. De las respuestas positivas, algo más de la mitad de los encuestados dicen que puede acceder al catálogo, o desde la propia biblioteca, o en línea desde fuera de ella. Del mismo modo, el 63,3% afirma disponer de un programa informático de automatización para catalogación y préstamos, destacan: ODILO, ODILO GB, BIBLIO3000, KOHA KOBLE, E-BIBLIO, NUBETECA/ODILO TK, absysNET, aplicación BIBLIO, ABIES. Un 28,3% afirman no disponer de dichos programas.

### 3.4.2. Tercera edad

En cuanto a fondos y colección para la tercera edad, las bibliotecas encuestadas disponen principalmente de libros de lectura fácil (71%), libros con letras grandes (38,7%) y grabaciones sonoras (21%). Desafortunadamente, un 25,8% afirman no tener ningún tipo de material (figura 2). Con respecto a los centros de interés, un 61,9% señalan que en su biblioteca no hay un centro de interés con material de referencia enfocado a personas de la tercera edad, relativo a cuestiones de salud, aficiones tales como pesca, cocina, etc.

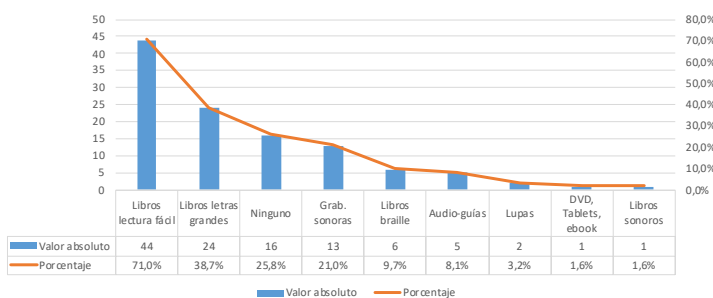


Figura 2. Recursos bibliotecarios para la tercera edad

## 3.5. Evaluación de los profesionales y usuarios

### 3.5.1. General

Con respecto a los profesionales, en general, la mayoría de las bibliotecas pacenses tienen un solo trabajador que cumple con todas las funciones de una biblioteca pública (en el 61% de los casos analizados). Y, desgraciadamente, el

53,2% de los encuestados no consideran necesario más personal para atender y cumplir con todas las funciones y servicios bibliotecarios propios de una biblioteca pública. El 46,8% que sí cree necesaria la colaboración con otro personal, en su mayoría (53,4%) considera importante la figura de un animador sociocultural/dinamizador.

La figura que predomina en la biblioteca es la de auxiliar (41,8%), seguida por la figura de bibliotecario titulado universitario en otras ramas distintas a biblioteconomía y documentación (22,5%) y titulado universitario en biblioteconomía y/o documentación (16,5%) (figura 3). De los encuestados, analizamos las titulaciones con las que ejercen su labor en la biblioteca: bachillerato (22%), graduados medios y superiores en formación profesional de administración y finanzas y animación sociocultural, técnicos en educación infantil (14%), cursos de auxiliar de bibliotecas y dinamizador sociocultural (11%), E.S.O (9%), diplomados en magisterio (9%), biblioteconomía y documentación (8%), ciencias empresariales (4%), informática (2%) y educación social (1%), licenciados en documentación (8%), historia (6%), filología inglesa (3%) y periodismo (1%) y graduado en trabajo social (2%). Ante estos resultados, consideramos necesarias nuevas políticas de gestión bibliotecaria que garanticen nuestra profesión, nuestra labor y nuestra formación, ratificando así la opinión, tanto de Matteson y otros (2013), quienes plantean la necesidad de formación continua del personal bibliotecario por parte de la Administración posibilitando así su carrera profesional y, por consiguiente, su motivación, como de Kaba (2017), al mostrar la insatisfacción de los bibliotecarios de los Emiratos Árabes Unidos con las políticas de promoción y las oportunidades de empleo que pueden mejorarse a través de cursos de capacitación y políticas de promoción.

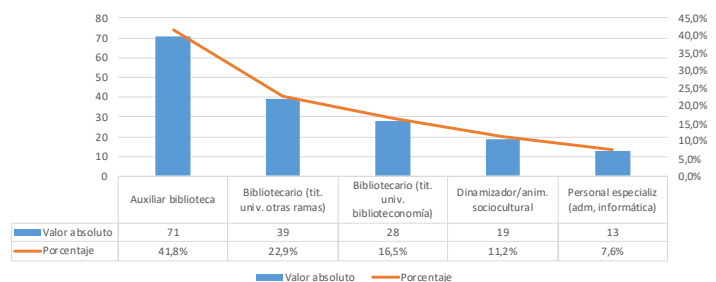


Figura 3. Figura del personal bibliotecario

En relación al perfil de usuarios de las bibliotecas públicas pacenses, en general, son los niños, con un 40%, los que más asisten a ellas, seguidos por los adultos, con un 25%, por los jóvenes, con un 20%, y finalmente la tercera edad, con un



10%. Siendo las mujeres el sector predominante (75%).

### 3.5.2. Tercera edad

En relación a la tercera edad, los encuestados no creen necesario contar con la ayuda de un profesional bibliotecario especializado encargado de la colección y servicios para las personas mayores en un 72,6%, frente al 21% que afirman su necesidad. Además, no han recibido formación en el trato con personas de la tercera edad, ni consideran que se hayan visto en la necesidad de tenerla en un porcentaje superior al 80%.

No hay programa de voluntariado con/para la tercera edad desde la biblioteca en un 88,9% frente al 7,9% que comenta haber realizado alguna iniciativa en este ámbito.

## 3.6. Evaluación de la Financiación

### 3.6.1. General

La financiación general de las bibliotecas ha sido cumplimentada solo por 21 de los encuestados (32,8%). Oscila desde 700€ hasta 6.500€ (8 encuestas), desde 8.000€ a 30.000€ (7 encuestas), desde 36.000 hasta 50.000€ (4 encuestas) y, a partir de esta última cantidad, 2 encuestas más. Aparte de ello, hay bibliotecas que comentan que no cuentan actualmente con un mínimo de presupuesto para gastos e inversión en fondos y equipamientos. Las bibliotecas públicas pacenses no suelen contratar servicios externos para poder abordar todas sus funciones y realizar actividades concretas en un 73,8%. Las que sí lo hacen, un 13,1%, contratan los siguientes servicios: asociaciones de monitores socioculturales para la realización de actividades culturales, encuentros con autor, monitores para cuentacuentos y teatro y asistencia técnica para los equipamientos de la biblioteca (puntualmente). El 13,1% restante no sabe o no contestan.

El 51,6% de los encuestados consideran que las políticas sociales y organismos pertinentes deberían aportar más en presupuestos destinados a la gestión bibliotecaria y gastos de personal, frente a un 11,9% que considera que no, y un 36,5% que no saben o no contestan. Los que afirman que sí, creen conveniente invertir más en gasto de personal cualificado, adquisiciones de fondos y equipamientos, tales como ordenadores y e-book. Igualmente, el 46,7% de los encuestados también creen que en los últimos años se han recortado los presupuestos, frente al 20% que creen que no y el 33,3% no saben o no contestan. Esta reducción de presupuesto se ha visto materializada en la disminución del número de actividades y de la compra de adquisiciones y

material tecnológico, así como en la eliminación de subvenciones para dichos fines. Esta reducción está en consonancia con el trabajo de Fernández Vara (2014), quien señala que la reducción en la financiación de las bibliotecas públicas durante la crisis económica en España deriva, inevitablemente, en un deterioro y obsolescencia de las colecciones, una ralentización y un retraso tecnológico en el contexto bibliotecario, la paralización y/o desaparición de actividades culturales, un abandono del patrimonio, una pérdida de empleo y un aumento de la precariedad laboral.

### 3.6.2. Tercera edad

Con respecto a la financiación, los encuestados no creen necesaria una partida presupuestaria independiente para la colección y servicios referente al sector de la tercera edad en un 52,5% frente al 29,5% que consideran que sí. Un 18% no saben no contestan.

## 3.7. Evaluación de las Conclusiones y Observaciones

### 3.7.1. General

De forma general, el futuro (a corto y largo plazo) de las bibliotecas públicas es visto por los bibliotecarios encuestados desde diversas perspectivas: hay quienes visualizan un panorama estupefante y prometedor; otros las ven como entidades que siempre serán necesarias, estables y que se están adaptando, poco a poco, a los cambios; y otros, más críticos con las acciones actuales, opinan que las bibliotecas necesitan desarrollar un mayor sentido del cambio e innovar sin esperar a que pasen más años, fomentando la participación y la realización de actividades, ya que, con la facilidad de acceso a internet, cada vez se utilizan menos. Si se potencian, se publicitan y se financian correctamente tendrán un futuro positivo. Por otro lado, la mayoría de los encuestados tienen una visión negativa y pesimista del futuro de dichas bibliotecas: opinan que están estancadas, señalan que con la revolución tecnológica necesitarían el triple de recursos de los que disponen para estar a la altura de la nueva realidad. Consideran que van a peor y que se están convirtiendo sólo en "museos, centros de acceso a internet, salas de juegos y guarderías". Otros atribuyen el fracaso a que las bibliotecas, sobre todo las escolares, están atendidas por "intrusos" no bibliotecarios, que la profesión de los bibliotecarios (infravalorada) no ha conseguido asentarse como tal en la sociedad extremeña, y, por consiguiente, la biblioteca es una ocupación para cualquier persona, pero no una profesión para los diplomados, licenciados y graduados en bibliotecología, información y documentación. En general,

se transmite una visión un poco incierta en Extremadura, mientras no haya profesionalización y una mayor partida presupuestaria para adquisiciones, renovación de equipos informáticos y compra de nuevos materiales.

Otra cuestión que se les plantea es si creen que la biblioteca de su barrio/municipio está cumpliendo con todas las funciones propias (institucional, educativa, informativa, cultural, tecnológica y social) de una biblioteca pública. En este sentido, el 63,5% consideran que sí, mientras que el 28,6% creen que no. El 7,9% no saben o no contestan. Referente a su actitud (activa o pasiva) a la hora de contribuir a que la biblioteca sea un centro de acción social y cultural, el 76,5% opinan que su actitud es activa: realizando talleres y actividades para el fomento de la lectura, organizando actividades formativas y colaborando con grupos sociales y culturales de la ciudad, sacando la biblioteca de sus muros, ya sea a pie de calle o por redes sociales, integrando a toda la comunidad en cada una de las actividades que se llevan a cabo desde la biblioteca, etc. El 4,68% dice tener una actitud pasiva después de que se rechacen sus propuestas. Un 18,75% no saben o no contestan.

La “Fundación Biblioteca Social” tiene como objetivo contribuir a compensar los desequilibrios sociales apoyando proyectos que llevan a cabo las bibliotecas públicas, dirigidos a los sectores más vulnerables de la sociedad. Pues bien, un 74,2% de los bibliotecarios encuestados no conocen dicha Fundación. Un 19,4% sí la conocen, y un 6,4% no saben o no contestan. Sólo 2 bibliotecas de las encuestadas han participado con algún proyecto en esta Fundación, aunque sin relación con el sector de la tercera edad.

### 3.7.2. Tercera edad

Como conclusiones, los bibliotecarios encuestados comentan que trabajar con personas de la tercera edad es un trabajo muy gratificante y que todos los profesionales de la información deberían tenerlo en cuenta. Igualmente comentan que sería muy interesante acercar las bibliotecas a este colectivo y darles a conocer todos los servicios que se les puede prestar, pero siempre se encuentran con el mismo problema, al menos en las bibliotecas locales: no hay tiempo para tantas funciones y prefieren trabajar con colectivos que les resultan más accesibles. Aun así, es posible que en el futuro haya mayor acercamiento de la tercera edad, ya que los adultos que hoy van a la biblioteca como usuarios, serán los mayores del mañana.

## 4. Conclusiones

Cuando comenzamos a realizar el presente estudio, teníamos claro que era necesario hacer un análisis sobre la situación actual de las bibliotecas públicas pacenses, en general, y sobre los servicios bibliotecarios para la tercera edad, en particular, ya que Extremadura es una de las Comunidades Autónomas de España con mayor porcentaje de personas de la tercera edad (20,7%).

Está claro que una biblioteca es capaz de desarrollar unos servicios bibliotecarios de calidad siempre y cuando disponga de espacios, medios, materiales y profesionales adecuados y, por supuesto, una considerada financiación presupuestaria. Por todo ello, hemos creído conveniente analizar los servicios bibliotecarios prestados, así como el resto de cuestiones que los rodea, y hemos extraído las siguientes conclusiones:

Las bibliotecas públicas españolas realizan múltiples y diversas iniciativas y proyectos para integrar a las personas de la tercera edad. La recuperación de la memoria histórica y cultural es una de las actividades de dinamización que más suele desarrollarse a nivel nacional. Con ella se pretende resaltar la riqueza patrimonial y cultural del barrio/municipio a través de la recogida de testimonios de las personas de la tercera edad. También encontramos en España bibliotecas que disponen de una amplia colección de libros en letra grande y materiales y espacios adaptados para este sector, así como bibliotecas que cuentan con un punto de información sobre voluntariado en el que buscan colaboradores para sus actividades y proyectos. La “Fundación Biblioteca Social” como institución sin ánimo de lucro, apoya económicamente proyectos que llevan a cabo las bibliotecas públicas, dirigidos a los sectores más vulnerables de la sociedad, incluido el de la tercera edad. Sin embargo, la Comunidad de Extremadura no tiene ninguno, lo que denota que las bibliotecas públicas extremeñas ni se involucran demasiado, ni potencian el colectivo de mayores.

La realidad actual general de nuestras bibliotecas públicas pacenses en cuanto a Infraestructura denota que la ubicación, la accesibilidad y la señalización son buenas (93,75%), así como las condiciones ambientales, pero se precisan espacios insonorizados donde la tercera edad pueda realizar actividades grupales sin molestar al resto. En Tecnología, las bibliotecas extremeñas disponen de material tecnológico y acceso a internet, aunque no tienen mucha presencia en la web, ya que pocas de ellas disponen de página web o están en las redes sociales. En la tercera edad, son más los interesados en las tecnologías



que los que las utilizan, siendo las mujeres el sexo más interesado en ellas (71,7%).

En relación a los Servicios y Actividades, los servicios bibliotecarios más usados por las personas de la tercera edad son: préstamos a domicilio (93,2%), seguido de consulta en sala (hemeroteca) y servicio de información y referencia. La mayoría de las bibliotecas encuestadas no ofrecen servicios bibliotecarios enfocados a la tercera edad, ni tienen previsto desarrollarlos por el momento. De las bibliotecas que sí los ofrecen, son las actividades de carácter literario las más ofertadas (79,2%), seguidas de los clubes de lectura, la alfabetización digital y la recuperación de la memoria histórica, los servicios y actividades que trabajan con mayor frecuencia. Las personas de la tercera edad se acercarían más al entorno bibliotecario si hubiera más servicios y actividades exclusivos para ellos. Referente al Fondo y Colección, aunque las bibliotecas disponen de una buena colección en relación al tamaño y calidad de sus fondos, y disponen generalmente de libros de lectura fácil, libros de letras grandes, grabaciones sonoras y material adaptada, no existe un centro de interés con material de referencia más enfocado hacia la tercera edad.

En cuanto a los Profesionales y Usuarios, el personal laboral de nuestras bibliotecas es escaso. En la mayoría de las ocasiones (61%) solo hay una persona responsable por biblioteca, y precisamente su figura profesional no es de bibliotecario titulado, sino de auxiliar de biblioteca. No suelen tener formación específica o relacionada con la información y la documentación, y tampoco nos consta que participen en cursos de formación continua. Esa carencia en la formación los induce a pensar que están cumpliendo con todas las funciones propias de una biblioteca pública, y que participan de manera activa en el funcionamiento de la misma, cuando la realidad es distinta. Así mismo, tampoco echan en falta a otros profesionales especializados con los que interactuar, más allá de los dinamizadores socioculturales. Tampoco consideran necesario recibir formación específica para el trato con personas de la tercera edad en la biblioteca.

Finalmente, la Financiación de las bibliotecas públicas pacenses ha decaído en los últimos años. Aunque el 51,6% de las bibliotecas consideran que las políticas sociales y organismos pertinentes deberían aportar más en presupuestos destinados a la gestión bibliotecaria y gastos de personal, la realidad es que cada año se recortan más, hasta el punto de que hay bibliotecas que no cuentan actualmente con un mínimo de presupuesto para gastos e inversión en fondos, actividades y equipamientos. Con este perfil, la mayoría ni se plantea contratar servicios externos

para poder abordar todas sus funciones, y las que sí lo hacen, contratan monitores socioculturales y asistencia técnica.

En resumen, el sector de la tercera edad no está integrado en nuestras bibliotecas. La asistencia de este colectivo a las bibliotecas es mucho menor que la de otros grupos poblacionales como los niños, jóvenes y adultos. Los niños son los que más asisten, cuatro veces más que las personas mayores y, paradójicamente la población infantil pacense es menor que la población de la tercera edad. ¿Por qué ocurre esto? Una de las causas se debe a la dedicación de nuestras bibliotecas por la sección infantil en cuanto a gasto presupuestario, zonas, actividades, y servicios exclusivos para ellos, que nada tiene que ver con la poca/nula preocupación referente al sector de mayores. Otro motivo es la falta de implicación de otras instituciones con la biblioteca y los distintos grupos de edad: desde los colegios o entidades educativas se difunde la biblioteca, pero ¿se divulga igualmente desde los lugares frecuentados por mayores? Y, por último, el que consideramos el principal motivo: las bibliotecas públicas pacenses actúan de manera pasiva en relación con dicho sector, lo que provoca que no acudan a ellas, bien porque no se sientan integrados, o bien porque, en realidad, no ofrecen nada que les interese, tampoco alguna alternativa a personas que, por motivos de salud, no puedan acercarse a la biblioteca. Evidentemente, las conclusiones obtenidas coinciden con nuestro planteamiento inicial.

Ante esta situación es preciso plantear alternativas y nuevas propuestas de trabajo en aquellas bibliotecas que presenten actualmente carencias, y/o en aquellas donde la tercera edad no esté aun integrada. Algunas propuestas pretenden:

- a) Garantizar a la tercera edad el acceso a la biblioteca, mediante la difusión de los servicios, el conocimiento real de la infraestructura del edificio y la subsanación de las barreras arquitectónicas mediante cámaras, rampas, elevadores, etc.
- b) Formular iniciativas de formación continua para los bibliotecarios, ya que si adquieren una correcta formación darán un buen servicio a toda la comunidad, incluido el sector de la tercera edad. Entre estas iniciativas destacamos: participación en cursos, jornada y talleres, reuniones semestrales con profesionales de otras bibliotecas próximas y programas de intercambios con otras bibliotecas públicas.
- c) Realizar propuestas de actividades concretas para cada uno de los servicios específicos para la tercera edad. Destacamos: clubes de lectura fácil, creación de escritos conjuntos y bancos sonoros

de textos, exposición fotográfica de libro y lector, sesiones de alfabetización digital y acceso a internet, creación de un centro de interés, etc.

A las bibliotecas públicas pacenses les falta un tiempo considerable para llegar a ser inclusivas, colaborativas y proactivas en favor de la igualdad y el acceso a la información de todos los ciudadanos. No dudamos de los cambios realizados en los últimos años para adaptarse a las realidades cambiantes, pero su evolución no va al ritmo que marca la sociedad, y, para que podamos alcanzarlo, las políticas sociales y organismos públicos extremeños deben ser conscientes del valor social, cultural y educativo que transmiten, y por consiguiente, invertir más en su mantenimiento y difusión. Esperemos que las nuevas generaciones puedan y tengan la ilusión, las ayudas y la formación necesaria para abrir las puertas a una biblioteca inclusiva, donde todos, sin distinción de edad, puedan sentirse protagonistas y partícipes activos de la vida en sociedad. Y no olvidemos los valores que representa el sector de la tercera edad en el aprendizaje de la vida.

## Agradecimientos

Agradecemos la colaboración de los responsables de las bibliotecas públicas pacenses que han participado en el análisis.

## Notas

- (1) Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/enred-indicadoresbasicos2020.pdf>
- (2) Instituto Nacional de Estadística: <http://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=2859>
- (3) Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Directorio Bibliotecas: <http://directoriobibliotecas.mcu.es/dimbe.cmd?apartado=territorial&accion=espana&Cagrupar=Ca&comunidad=11>

## Referencias

- Bibliotecas accesibles para todos: Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores (2011). Sánchez Salcedo, A.M. (coord.). // Madrid: IMSERSO. [http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO20516/bibliotecas\\_para\\_todos.pdf](http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO20516/bibliotecas_para_todos.pdf) (27/01/2019).
- Blake, M. (1998a). Internet access for older people. // *Aslib Proceedings*, 50:10, 308-3015. <https://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/eb051509> (25/03/2019).
- Blake, M. (1998b). Libraries, the internet and older people. // *New Review of Information Networking*, 4:1, 33-38. <https://doi.org/10.1080/13614579809516915> (20/02/2018).
- Caridad Sebastián, M.; García López, F.; Martínez Cardama, S.; Morales García, A.M. (2018). Bibliotecas y empoderamiento: servicios innovadores en un entorno de crisis. // *Revista Española de Documentación Científica*, 41:2. <https://doi.org/10.3989/redc.2018.2.1486> (27/07/2019).
- Cavanagh, M.F.; Robbins, W. (2012). Baby boomers, their elders and the public library. // *Library Review*, 61:8/9. <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/00242531211292114> (12/08/2019).
- Cortés Villalba, C.; Gil Leiva, I. (2011). Evaluación de la biblioteca pública de Valencia mediante la técnica encadenada de "grupos de discusión" y "encuesta". // *Revista General de Información y Documentación*, 21, 335-362. <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/viewFile/38027/36782> (27/08/2018).
- Duesing, A.; Near, K. (2004). Helping consumers find reliable health information on the internet: An overview of one library's outreach projects in Virginia. // *Journal of Consumer Health on the Internet*, 8:3) 53-67. [https://doi.org/10.1300/J381v08n03\\_04](https://doi.org/10.1300/J381v08n03_04) (29/10/2019).
- Fernández Vara, A. (2014) Bibliotecas Públicas ante la crisis económica en España y la ciudadanía. // Trabajo Fin de Grado. Universidad Carlos III, Madrid. <https://fundacionbibliotecasocial.org/content/uploads/2014/12/TFG-Ana-Fernandez-Vara1.pdf> (28/10/2018).
- García Gómez, F.J. (2014). Cuando la edad no es una excusa: recursos y servicios bibliotecarios para personas mayores. // VII Congreso Nacional de bibliotecas públicas (Badajoz, 12-14 de noviembre de 2014) (p. 185-196). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=50614418> (24/11/2017).
- García Gómez, F.J. (2015). Las bibliotecas públicas también son para los mayores: resultados de una encuesta realizada a profesionales bibliotecarios españoles. // *Revista General de Información y Documentación*, 25:1, 69-91. [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_RGID.2015.v25.n1.48988](http://dx.doi.org/10.5209/rev_RGID.2015.v25.n1.48988) (12/10/2018).
- García Gómez, F.J. (2018). La sociedad se hace mayor: retos y oportunidades para las bibliotecas públicas. // VII Seminario Hispano Brasileño de Investigación en Información, Documentación y Sociedad. [https://www.researchgate.net/publication/329028602\\_La\\_sociedad\\_se\\_hace\\_mayor\\_retos\\_y\\_oportunidades\\_para\\_las\\_bibliotecas\\_publicas](https://www.researchgate.net/publication/329028602_La_sociedad_se_hace_mayor_retos_y_oportunidades_para_las_bibliotecas_publicas) (25/03/2019).
- González-Mateos, I.; Faba-Pérez, C. (2014). Modelos para evaluar la situación de las bibliotecas escolares y la calidad de sus sitios web. // *Investigación Bibliotecológica*, 28: 63, 29-50. <http://hdl.handle.net/10662/4334> (10/11/2019).
- Hoffman-Goetz, L.; Friedman, D.B.; Celestine, A. (2006). Evaluation of a public library workshop: Teaching older adults how to search the internet for reliable cancer information. // *Journal of Consumer Health on the Internet*, 10:3, 29-43. [https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J381v10n03\\_03](https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J381v10n03_03) (20/10/2019).
- IFLA/UNESCO (2001). Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf> (05/11/2017).
- Jordan, C.; Lawrence, V.; Moran, C. (2018). Experience from the field: Programming in a joint-use partnership library. // *Reference Librarian*, 59:3, 134-145. <https://doi.org/10.1080/02763877.2018.1472717> (24/11/2019).
- Juznic, P.; Blazic, M.; Mercun, T.; Plestenjak, B.; Majcenovic, D. (2006). Who says that old dogs cannot learn new tricks?: A survey of internet/web usage among seniors. // *New Library World*, 107:7-8. <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/03074800610677308> (12/04/2018).
- Kaba, A. (2017). Library employment: Satisfaction, opportunities, challenges, and future actions as perceived by academic librarians. // *Library Management*, 38:8/9, 511-527. <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/LM-03-2017-0036> (18/010/2018).
- Kart, C.S.; Kinney, J.M. (2001). The realities of aging: an introduction to gerontology. // Boston: Allyn & Bacon.

- Lenstra, N. (2017). The community-based information infrastructure of older adult digital learning: A study of public libraries and senior centers in a medium-sized city in the USA. // *Nordicom Review*. 38: 1. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1169461/FULLTEXT01.pdf> (27/03/2019).
- Lossier, A. C. (2017). Des seniors à la bibliothèque: un nouveau public cible pour les politiques de lecture publique. // *Bulletin des Bibliothèques de France*. 11, 66-79. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-11-0066-009> (02/11/2018).
- Luyt, B.; Chow, Y. H.; Ng, K. P.; Lim, J. (2011). Public library reading clubs and Singapore's elderly. // *Libri*. 61:3. <https://doi.org/10.1515/libr.2011.017> (18/01/2018).
- Martínez Usero, J. A. (2014). La accesibilidad a la información en las bibliotecas públicas: directrices para garantizar la integración. // *BiD: textos universitarios de biblioteconomía y documentación*. 18. <http://bid.ub.edu/18marti2.htm> (11-06-2019).
- Matteson, M. L.; Schlueter, E.; Hidy, M. (2013). Continuing education in library management: Challenges and opportunities. // *Library Management*. 34:3. <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/01435121311310905> (15/02/2018).
- Prasad, P. (2009). Reference services to senior groups in the San Antonio public library. // *Reference Librarian*. 50:1, 99-108. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02763870802546456> (25/03/2018).
- Quílez Simón, P. (2003). Las propuestas culturales de las bibliotecas públicas. *Práctica artística y políticas culturales: algunas propuestas desde la universidad*. [https://www.researchgate.net/publication/283302552\\_Practica\\_artistica\\_y\\_politicas\\_culturales\\_Algunas\\_propuestas\\_desde\\_la\\_Universidad](https://www.researchgate.net/publication/283302552_Practica_artistica_y_politicas_culturales_Algunas_propuestas_desde_la_Universidad) (27/03/2019).
- Sabater Fernández; M. C.; Raya Díez, E. (2009). Elementos para el diseño de programas intergeneracionales de tiempo libre en clave participativa. // *Giró Miranda, A. (coord.). Envejecimiento, tiempo libre y gestión del ocio*. 105-134.
- Sánchez-García, S.; Yubero, S. (2016). Papel socioeducativo de las bibliotecas públicas: nuevos perfiles profesionales para nuevos tiempos. // *El Profesional de la Información*. 25:2. <http://www.elprofesionaldeinformacion.com/contenidos/2016/mar/09.pdf> (28/01/2019).
- Ugalde-Sánchez, C.; Arteaga Webster, M.I.; Tenecora Valverde, D.A. (2019). Alfabetización digital para adultos mayores. // *Trabajo de Graduación, Universidad del Azuay*. <http://201.159.222.99/handle/datos/8667> (10/01/2020).
- Uzomba, E. C. (2014). Literacy learning spaces, strategies and opportunities in the information age: The role of libraries in creating and enhancing literacy-friendly environment for national development. // *Library Philosophy and Practice* 1, 1070. <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2677&context=libphilprac> (24/03/2019).
- Vintró, M.; Neus, M. (2012). La biblioteca para la memoria. [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/6721/1/biblioteca\\_memoria.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/6721/1/biblioteca_memoria.pdf). (14 febrero 2018).

## Apéndice 1: Encuesta

### 0. Datos institucionales

Nombre de la biblioteca:

Localidad:

Nombre y responsabilidad de la persona que cumplimenta la encuesta (la finalidad de este apartado es saber a quién debemos dirigirnos en caso de que surja alguna duda):

### 1. Infraestructura de la biblioteca

#### 1.1 infraestructura. General

1.1.1 ¿Tiene la biblioteca una buena ubicación dentro de su barrio/municipio? Sí / No / NS/NC

1.1.2 ¿Es de fácil acceso? Sí / No / NS/NC

1.1.3 ¿Se accede fácilmente a las zonas del edificio?, ¿se encuentran bien señalizadas? Sí / No / NS/NC

1.1.4 Condiciones ambientales. (Valore con una x de 0 a 5, donde 0 es muy malo y 5 muy bueno)

	0	1	2	3	4	5
Iluminación natural						
Iluminación artificial						
Ventilación						
Temperatura						
Espacios insonorizados*						

\*Para desarrollar actividades grupales y socioculturales y no molestar al resto de usuarios

1.1.5 ¿Existe la posibilidad de remodelar zonas de la biblioteca debido a que en la planificación inicial del edificio se tuvieron en cuenta futuras ampliaciones de espacios? Sí / No / NS/NC

1.1.6 ¿Qué horarios tiene su biblioteca? -

1.1.7 ¿Cree usted que los horarios son establecidos en base al personal (falta de personal) existente, sin tener en cuenta las necesidades de información de los usuarios? Sí / No / NS/NC

#### 1.2 infraestructura. Tercera edad

1.2.1 ¿Tiene escaleras o barreras arquitectónicas que impiden acceder a la infraestructura general del edificio a determinadas personas, como, por ejemplo, personas de la tercera edad con problemas articulares, personas en silla de ruedas, etc.? Sí / No / NS/NC

1.2.2 En caso de que la biblioteca no esté adaptada para todos, ¿se tiene previsto adoptar medidas de accesibilidad a corto plazo? Sí / No / NS/NC

1.2.3 ¿Existe un mobiliario adaptado para la tercera edad (sillas, mesas, sillones, etc.)? Sí / No / NS/NC

1.2.4 ¿Dispone la biblioteca de espacios y zonas específica para el sector la tercera edad? Sí / No / NS/NC

En caso positivo, indique cuáles:

### 2. Tecnología en la biblioteca

#### 2.1. Tecnología. General

2.1.1 ¿Dispone la biblioteca de los siguientes recursos tecnológicos?

	Sí	No	NS/NC
Conexión a internet			
Conexión wifi			
Página web			
Ordenadores para el trabajo personal de los usuarios			

#### 2.2. Tecnología. Tercera edad

2.2.1 En caso de que la biblioteca tenga página web, ¿tiene un apartado en su sede web dedicado exclusivamente a proporcionar información de interés para la tercera edad? Sí / No / NS/NC

2.2.2 De las personas de la tercera edad que acuden a su biblioteca, ¿con qué frecuencia cree que utilizan las redes sociales? (Valore de 0 a 5, donde 0 es muy bajo y 5 muy alto). Marque con una x la opción elegida.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

2.2.3 De las personas de la tercera edad que acuden a la biblioteca, ¿en qué grado están interesadas por el aprendizaje y manejo de las nuevas tecnologías? (Valore de 0 a 5, donde 0 es muy bajo y 5 muy alto). Marque con una x la opción elegida

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

2.2.4 Según el sexo y refiriéndonos a personas mayores, ¿quiénes están más interesados por el aprendizaje y manejo de las nuevas tecnologías, Hombres o Mujeres? Marque con una x la opción elegida.

Hombres	Mujeres
---------	---------

### 3. Servicios y actividades en la biblioteca

#### 3.1. Servicios y actividades. General

3.1.1 ¿Cuáles de los siguientes servicios bibliotecarios ofrece la biblioteca?

	Sí	No	NS/NC
Préstamo a domicilio			
Préstamo de portátiles			
Préstamo de e-book			
Consulta en sala (libros, revistas, etc.)			
Servicio de referencia e información bibliográfica			
Extensión cultural			
Servicio de reprografía			
Programas de alfabetización digital			
Se editan publicaciones, boletines, etc. que afianzan la presencia de la biblioteca en su comunidad			
Se organizan actividades literarias, por ejemplo, sesiones de lectura, recitales, etc.			
La biblioteca está a disposición de entidades, colegios, etc. para realizar actos, cursos, etc. dirigidos a la comunidad			
La biblioteca sale fuera del edificio, y está presente en entornos como hospitales, residencias, playas, etc.			
Se realizan actividades para implicar al ciudadano en la conmemoración de eventos señalados: semana santa, carnaval, etc.			
Otros (indique cuáles)			

3.1.2 ¿Existen servicios bibliotecarios de pago? Sí / No / NS/NC

En caso positivo, indique cuáles.

3.1.3 Desde su biblioteca, ¿se evalúan, en un periodo de tiempo razonable, las necesidades de información de los usuarios, así como la satisfacción de estos con los servicios prestados y utilizados? Sí / No / NS/NC

En caso positivo, indique cada cuánto tiempo.

#### 3.2. Servicios y actividades. Tercera edad

3.2.1 ¿Cree que la tercera edad está informada de lo que realmente es una biblioteca (más allá de un lugar donde hay libros y se va a estudiar), de las funciones que tiene y de todos los servicios que presta? Sí / No / NS/NC

En caso negativo, ¿cuáles pueden ser las causas?

3.2.1.1 En general, ¿por qué cree que las personas de la tercera edad no acuden a las bibliotecas?

	Sí	NO	NS/NC
Desconocen la ubicación y funciones reales de la biblioteca			
No tienen por costumbres ir			
No tienen tiempo			
No les gusta leer			
Prefieren leer en casa			
Consiguen los materiales por otros medios			
No ofrecen nada que les interese o necesiten			
Motivos de salud			
El horario les viene mal			
No les gusta el ambiente o instalaciones			
No se sienten integrados en la biblioteca			
Otros (indique cuáles)			

3.2.2 De los siguientes servicios bibliotecarios generales, ¿qué servicios suelen utilizar o solicitar habitualmente las personas mayores que asisten a la biblioteca?

	Sí	No	NS/NC
Préstamo a domicilio			
Préstamo de portátiles			
Préstamo de e-book			
Consulta en sala (libros, revistas, etc.)			
Servicio de referencia e información bibliográfica			
Extensión cultural			
Servicio de reprografía			
Programas de alfabetización digital			
Programas de alfabetización básica			
Otros (indique cuáles)			

3.2.3 Desde la biblioteca, ¿se hace difusión de los servicios bibliotecarios por y para la comunidad en lugares frecuentados por la tercera edad, tales como centros de día, residencias, hogar del pensionista, etc.? En caso positivo, ¿puede indicar cómo realizan la difusión? Sí / No / NS/NC

3.2.4 ¿Cree que sería interesante trasladar/acercar la biblioteca a los hogares de las personas de la tercera edad que por dificultad física, o de otra índole, no puedan desplazarse hasta la biblioteca? Sí / No / NS/NC

3.2.5 ¿Se desarrollan desde su biblioteca servicios bibliotecarios o actividades exclusivamente para el sector de la tercera edad? Sí / No / NS/NC

3.2.6 Si la respuesta anterior 3.2.5 ha sido positiva, señale cuáles.

	Sí	No	NS/NC
Formación de usuarios			
Alfabetización básica			
Alfabetización digital (uso de redes sociales, etc.)			
Actividades de carácter literario, club de lectura			

Actividades de debate o diálogo intergeneracional			
Recuperación de la memoria histórica			
Estimulación cognitiva			
Recolección escrita de tradiciones orales			
Otros (indique cuáles)			

3.2.7 Si la respuesta 3.2.5 ha sido negativa, y según el material y la infraestructura existente en su biblioteca y en su entorno, ¿qué servicios bibliotecarios propondría de cara al futuro para la tercera edad?

3.2.8 Si la respuesta 3.2.5 ha sido negativa, ¿se tiene previsto desarrollar a corto/medio/largo plazo servicios, actividades y/o recursos para personas mayores? Sí / No / NS/NC

3.2.9 ¿Cuál es el nivel de participación de las personas de la tercera edad en las actividades propuestas por la biblioteca? (Valore de 0 a 5, donde 0 es muy bajo y 5 muy alto). Marque con una x la opción elegida

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

3.2.10 ¿Cree que la tercera edad se acercaría más al entorno bibliotecario si hubiera servicios y actividades exclusivos para ellos? Sí / No / NS/NC

3.2.11 ¿Ha recibido por parte de las personas de la tercera edad quejas sobre el trato recibido y los servicios prestados por la biblioteca? Sí / No / NS/NC

3.2.12 ¿Ha recibido por parte de las personas de la tercera edad felicitaciones o comentarios positivos sobre el trato recibido y los servicios prestados por la biblioteca? Sí / No / NS/NC

3.2.13 ¿Ha observado si las personas de la tercera edad que frecuentan regularmente los servicios de su biblioteca gozan de una mejor calidad de vida? En caso positivo, ¿puede indicar en qué lo ha notado? Sí / No / NS/NC

#### 4. Fondo y colección de la biblioteca

##### 4.1. Fondo y colección. General

4.1.1 ¿Posee la biblioteca una sección local en su colección, con documentos en distintos formatos, que traten cualquier aspecto relacionado con la localidad? Sí / No / NS/NC

4.1.2 ¿Cómo valora usted el tamaño de la colección existente en su biblioteca? (Valore de 0 a 5, donde 0 es muy malo y 5 muy bueno) Marque con una x la opción elegida

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

4.1.3 ¿Cómo valora usted la calidad de la colección existente en su biblioteca? (Valore de 0 a 5, donde 0 es muy malo y 5 muy bueno) Marque con una x la opción elegida

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

4.1.4 ¿Dispone de catálogo automatizado con el fondo y colección de la biblioteca? Sí / No / NS/NC

4.1.5 En caso de que la respuesta anterior sea positiva

	Sí	No	NS/NC
¿Se puede acceder al catálogo en el interior de la biblioteca?			
¿Se puede acceder al catálogo en el exterior de la biblioteca?			

4.1.6 ¿Existe un programa informático de automatización para catalogación, préstamo, etc.? Sí / No / NS/NC  
En caso positivo, indique cuál.

##### 4.2. Fondo y colección. Tercera edad

4.2.1 ¿Dispone la biblioteca de los siguientes recursos para facilitar la lectura a las personas de la tercera edad?

	Sí	No	NS/NC
Libros en braille			
Libros con letras grandes			
Libros de lectura fácil			
Audioguías			
Lupas			
Grabaciones sonoras			
Otros (indique cuáles)			

4.2.2 ¿Existe en su biblioteca un centro de interés, con material de referencia exclusivamente para personas de la tercera edad, relativo a cuestiones de salud, aficiones como caza, pesca, cocina, manualidades, etc.? Sí / No / NS/NC

#### 5. Profesionales y usuarios de la biblioteca

##### 5.1. Profesionales y usuarios. General

5.1.1 ¿Cuántas personas trabajan en la biblioteca, incluido usted?

5.1.2 De las personas anteriores, ¿cuántas pertenecen a cada una de las categorías siguientes, qué titulación tienen, la fecha de incorporación y si su jornada laboral es parcial o completa?

	Nº	Título	F. inicio	TP/TC
Bibliotecario (Graduado o Licenciado)				
Técnico de biblioteca (Diplomado)				
Auxiliar de biblioteca				
Dinamizador				
Personal especializado (Informática, etc.)				
Otros (prácticum, becarios, etc.)				

5.1.3 ¿Considera que su biblioteca necesita más personal para atender y cumplir con todas las funciones y servicios bibliotecarios propios de una Biblioteca Pública? Sí / No / NS/NC

5.1.4 ¿Cree que su biblioteca debería contar con profesionales especializados en otros ámbitos, creándose así un equipo bibliotecario multidisciplinar?

	Sí	No	NS/NC
Informático			
Educador social			
Educador infantil			
Animador sociocultural			
Experto en marketing			
Gestor económico y cultural			
Lingüista. Traductor			
Otros (indique cuáles)			

5.1.5 ¿Qué porcentaje de usuarios, sobre 100%, cree que asiste a su biblioteca según las distintas franjas de edad poblacional?: Niños, Jóvenes, Adultos, Personas Mayores Por ejemplo: Niños = 10%, Jóvenes = 30%, Adultos = 20%, Tercera Edad = 40%.

Niños %	Jóvenes %	Adultos %	Tercera Edad %
---------	-----------	-----------	----------------

## 5.2. Profesionales y usuarios. Tercera edad

5.2.1 ¿Cree necesario contar con la ayuda de un bibliotecario especializado encargado de la colección y servicios para las personas de la tercera edad? Sí / No / NS/NC

5.2.2 En los planes de estudios cursados, ¿ha recibido algún tipo de formación para saber cómo manejar situaciones en el trato con personas de la tercera edad, más allá de su vocación y predisposición natural? Sí / No / NS/NC

5.2.3 ¿Necesitaría formación más específica en lo referente al trato y atención al usuario mayor? Sí / No / NS/NC

En caso positivo, ¿puede ejemplificar algún caso?

5.2.4 Según su estimación, ¿cuál es la media de personas de la tercera edad que asisten a su biblioteca por día?

5.2.5 ¿Qué porcentaje, sobre 100%, de personas de la tercera edad cree usted que asiste a su biblioteca según sexos?: Hombres y Mujeres, por ejemplo: Hombres = 40%, Mujeres = 60%

Hombres %	Mujeres %
-----------	-----------

5.2.6 ¿Existe algún tipo de voluntariado de personas de la tercera edad creado desde la biblioteca con fines sociales y culturales? Sí / No / NS/NC

## 6. Financiación de la biblioteca

### 6.1. Financiación. General

6.1.1 ¿A cuánto asciende el presupuesto medio anual asignado a la biblioteca?

6.1.2 ¿Contrata la biblioteca algún servicio externo para poder abordar todas sus funciones y realizar actividades concretas? Sí / No / NS/NC

En caso positivo, indique cuáles

6.1.3 ¿Considera que las políticas sociales y organismos pertinentes deberían aportar más en presupuestos destinados a la gestión bibliotecaria y gastos de personal? Sí / No / NS/NC

En caso positivo, indique por qué

6.1.4 ¿Cree usted que en los últimos años se ha recortado estos presupuestos? Sí / No / NS/NC

En caso positivo, indique en qué lo ha notado

### 6.2. Financiación. Tercera edad

6.2.1 ¿Considera necesaria una partida presupuestaria independiente para la colección y servicios referente al sector de la tercera edad? Sí / No / NS/NC

## 7. Conclusiones y observaciones

7.1 ¿Cómo ve el futuro (a corto y largo plazo) de las bibliotecas públicas?

7.2 ¿Cree que la biblioteca de su barrio/municipio está cumpliendo con todas las funciones propias (institucional, educativa, informativa, cultural, tecnológica y social) de una biblioteca pública? Sí / No / NS/NC

7.3 ¿Cuál es su actitud, a la hora de contribuir a que la biblioteca sea un centro de acción social y cultural?: Activa o Pasiva. Si es Activa, ¿puede indicar cómo se involucra?

7.4 ¿Conoce la Fundación Biblioteca Social? En caso positivo, ¿ha participado en ella? Sí / No / NS/NC

Si ha participado, ¿con qué proyecto?

**Comente** a continuación, si desea expresar alguna otra opinión o sugerencia no tratada en ítems anteriores sobre la necesidad de integrar servicios bibliotecarios para la tercera edad, así como su experiencia con las personas mayores de su barrio o localidad.

## Apéndice 2: Bibliotecas participantes

B.P.M. de Aceuchal – Mahizflor  
 B.P.M. de Almendralejo - Marcos Suárez Murillo  
 B.P.M. del Barrio Cerro de Reyes de Badajoz  
 B.P.M. Santa Ana de Badajoz  
 B.P.M. de Barcarrota - Francisco de Peñaranda  
 B.P.M. de Berlanga  
 B.P.M. de Bodonal de la Sierra - San Blas  
 B.P.M. de Cabeza del Buey - Casimiro Barbado González  
 B.P.M. de Cabeza la Vaca - Diego María de la Tordoya  
 B.P.M. de Casas de Don Pedro – Espronceda  
 B.P.M. de Castilblanco - Juan Caballero  
 B.P.M. de Castuera - Gonzalo Soubrier  
 B.P.M. de Don Benito - Francisco Valdés  
 B.P.M. de Esparragosa de la Serena  
 B.P.M. de Fregenal de la Sierra  
 B.P.M. de Fuenlabrada de los Montes - La Calabresa  
 B.P.M. de Fuente de Cantos - Francisco Zurbarán  
 B.P.M. de Fuente del Maestre - Gómez Sara  
 B.P.M. de Fuentes de León - Cronista Andrés Bernáldez  
 B.P.M. de Guareña - Eugenio Frutos Cortés  
 B.P.M. de Herrera del Duque  
 B.P.M. de Higuera la Real  
 B.P.M. de Jerez de los Caballeros - Pepe Ramírez  
 B.P.M. de La Albuera  
 B.P.M. de La Coronada - Antonio Horrillo Arias  
 B.P.M. de La Garrovilla  
 B.P.M. de La Haba  
 B.P.M. de La Nava de Santiago  
 B.P.M. de La Roca de la Sierra  
 B.P.M. de La Zarza - Sebastián Guerrero Moreno  
 B.P.M. de Llerena - Arturo Gazul  
 B.P.M. de Lobón  
 B.P.M. de Medellín - Doña Marina  
 B.P.M. de Medina de las Torres  
 B.P.M. de Mérida - Juan Pablo Forner  
 B.P.M. del Barrio Zona Sur de Mérida  
 B.P.M. del Barrio Nuestra Señora de la Antigua  
 B.P.M. de Monesterio – Cervantes  
 B.P.M. de Monterrubio de la Serena  
 B.P.M. de Montijo - Nuestra Señora de Barbaño  
 B.P.M. de Navalvillar de Pela  
 B.P.M. de Olivenza - Manuel Pacheco  
 B.P.M. de Peñalsordo - Feliciano Milara Sánchez  
 B.P.M. de Puebla de la Calzada  
 B.P.M. de Puebla de Obando  
 B.P.M. de Quintana de la Serena - Luis Chamizo  
 B.P.M. de Salvaleón - Luis Moreno Torrado  
 B.P.M. de San Vicente de Alcántara - Estevez Verdejo  
 B.P.M. de Santa Amalia  
 B.P.M. de Santa Marta de los Barros - Pedro de Lorenzo  
 B.P.M. de Segura de León - Maestro Don Jacinto  
 B.P.M. de Siruela - Moreno Nieto  
 B.P.M. de Solana de los Barros  
 B.P.M. de Talarrubias – Cervantes  
 B.P.M. de Valle de la Serena - Donoso Cortés  
 B.P.M. de Villafranca de los Barros - Cascales Muñoz  
 B.P.M. de Villalba de los Barros  
 B.P.M. de Villanueva de la Serena - Felipe Trigo  
 B.P.M. de Villanueva del Fresno  
 B.P.M. de Zafra - Antonio Salazar  
 B.P.M. de Zahínos  
 B.P.M. de Zalamea de la Serena - Calderón de la Barca  
 B.P.E. Bartolomé J. Gallardo Badajoz  
 B.P.E. Jesús Delgado Valhondo Mérida

Enviado: 2020-04-01. Segunda versión: 2020-05-12.  
 Aceptado: 2020-06-03.