

Visión y actitudes del personal de bibliotecas públicas hacia la inclusión digital de las personas mayores

Vision and attitudes of public library staff towards the digital inclusion of older people

Francisco-Javier García-Gómez

Citación recomendada:

García-Gómez, Francisco-Javier (2026). "Visión y actitudes del personal de bibliotecas públicas hacia la inclusión digital de las personas mayores [Vision and attitudes of public library staff towards the digital inclusion of older people]". *Infonomy*, 4(4) e26027.
<https://doi.org/10.3145/infonomy.26.027>

Artículo recibido: 29-05-2026
Artículo aprobado: 25-06-2026



Francisco-Javier García-Gómez
<https://orcid.org/0000-0001-8118-5198>
<https://directorioexit.info/ficha417>
Universidad de Murcia
Facultad de Comunicación y Documentación
Departamento de Información y Documentación
Campus de Espinardo, Edificio nº 3
30100 Murcia, España
fjgg3@um.es

Resumen

Las bibliotecas públicas desempeñan un papel fundamental en la inclusión social y digital de las personas mayores en un contexto marcado por la transformación digital y el envejecimiento demográfico. Este artículo analiza las percepciones, actitudes y competencias del personal bibliotecario para asumir dicha función cuando se orienta específicamente a este colectivo. Se empleó una metodología cualitativa basada en la técnica del grupo de discusión, aplicada a una muestra intencional de profesionales de bibliotecas públicas de la Región de Murcia. Los resultados muestran una incorporación progresiva, aunque todavía poco



estructurada, de la función formativa por parte de las bibliotecas. Este proceso se ve condicionado por la inseguridad profesional, las carencias competenciales y diversas limitaciones organizativas. No obstante, también se identifican experiencias innovadoras de intervención sustentadas en el acompañamiento individualizado y el aprendizaje contextualizado. Se concluye que la consolidación de esta función requiere una planificación institucional más sólida, programas de formación continua y un reconocimiento explícito del papel educativo y formativo de las bibliotecas públicas.

Palabras clave

Bibliotecas públicas; Inclusión digital; Personas mayores; Personal bibliotecario; Competencias profesionales; Formación continua; Grupo de discusión; Investigación cualitativa; Región de Murcia.

Abstract

Public libraries play a key role in fostering the social and digital inclusion of older adults in a context shaped by digital transformation and population ageing. This article examines librarians' perceptions, attitudes, and competencies regarding the assumption of this role when it is specifically focused on older people. A qualitative methodology was employed, using focus groups with a purposive sample of public library professionals from the Region of Murcia (Spain). The findings reveal a gradual, though still insufficiently structured, adoption of the educational and training function by public libraries. This process is constrained by professional uncertainty, skills gaps, and organizational limitations. Nevertheless, the study also identifies innovative intervention practices based on individualized support and contextualized learning. The article concludes that consolidating this role requires stronger institutional planning, continuous professional development, and explicit recognition of the educational and training mission of public libraries.

Keywords

Public libraries; Digital inclusion; Older adults; Public librarians; Professional skills; Continuing professional education; Focus group; Qualitative research.

1. Introducción

La transformación digital de la sociedad está modificando las formas de acceso a la información, la comunicación y la realización de actividades cotidianas. La progresiva implantación de procedimientos administrativos electrónicos, servicios bancarios digitales, aplicaciones móviles y sistemas de comunicación online ha incrementado la dependencia tecnológica de la ciudadanía y han convertido las habilidades digitales en un requisito indispensable para ejercer una participación social plena (**Travieso; Planella, 2008**). Este proceso afecta de manera desigual a diferentes grupos sociales y suele situar a las personas mayores entre los colectivos en riesgo de exclusión digital (**Manzanera-Román et al., 2025**).

Por otro lado, el envejecimiento poblacional constituye uno de los principales cambios demográficos actuales. El aumento de la esperanza de vida y unas tasas de natalidad cada vez más bajas están transformando la estructura social de numerosos países europeos, entre ellos España, donde las personas mayores representan un porcentaje creciente de la población (**Pérez-Díaz et al., 2024**). Esta realidad plantea importantes desafíos en materia

de acceso a la información, participación social, autonomía personal y ejercicio de derechos ciudadanos (UDP, 2017).

En este contexto, las bibliotecas públicas han reforzado su dimensión social y educativa (Sánchez-García; Yubero, 2016). Junto a sus funciones tradicionales de facilitar el acceso a la lectura, la información y la cultura, estas instituciones desempeñan tareas de alfabetización digital y acompañamiento ciudadano en el uso de recursos digitales (Romero-Sánchez et al., 2021). Diferentes organismos internacionales, como la IFLA o la Unesco (IFLA/Unesco, 2022), han subrayado el papel estratégico de las bibliotecas públicas como espacios de aprendizaje permanente, inclusión y cohesión social (Omella, 2023).

Sin embargo, la incorporación de esta función de inclusión digital no siempre se ha llevado a cabo de una forma planificada o estructurada. En muchos casos, el personal bibliotecario ha debido asumir nuevas responsabilidades derivadas de las necesidades de la ciudadanía, especialmente de las personas mayores, sin contar con recursos suficientes, formación especializada o directrices institucionales claras. Esta situación genera, por una parte, dificultades e incertidumbre y, por otra, desafíos organizativos que todavía no han sido analizados en profundidad en la bibliografía científica española (Calero-Prieto; Faba-Pérez, 2020; García-Gómez, 2015b).

El personal bibliotecario ha debido asumir nuevas responsabilidades derivadas de las necesidades de la ciudadanía, especialmente de las personas mayores, sin contar con recursos suficientes, formación especializada o directrices institucionales claras

Aunque en los últimos años han ido apareciendo más investigaciones sobre bibliotecas públicas y personas mayores (Gil-Calderón, 2016; Maxwell, 2025), gran parte de los estudios se han centrado en los propios usuarios (Andreu-Ramos, 2013), en las iniciativas de alfabetización digital (De-la-Calle-Hernández et al., 2024) o en la descripción de servicios bibliotecarios (García-Gómez, 2015a). Menos atención ha recibido la percepción del propio personal bibliotecario ante esta transformación funcional y profesional. Analizar cómo interpretan los bibliotecarios este nuevo rol, cuáles son sus dificultades, qué actitudes muestran y qué estrategias desarrollan resulta fundamental para comprender las posibilidades reales de las bibliotecas públicas como recursos de inclusión digital.

Precisamente, el objetivo de este artículo es analizar las percepciones, actitudes y nivel de adecuación del personal bibliotecario hacia la función de inclusión digital de las personas mayores. Para ello, hemos adoptado una metodología cualitativa basada en la técnica del grupo de discusión, aplicada a profesionales de bibliotecas públicas municipales de la Región de Murcia y ofreciendo un análisis cualitativo de sus discursos. El interés del estudio se centra en conocer cómo perciben los profesionales esta función, qué dificultades identifican, qué necesidades expresan y qué oportunidades observan en su trabajo diario.

2. Marco teórico

La función social de las bibliotecas públicas ha adquirido una relevancia creciente durante las últimas décadas. Frente a concepciones tradicionales centradas exclusivamente en la gestión documental y el acceso a colecciones, las bibliotecas de hoy en día han reforzado

su papel como espacios sociales, lugares de encuentro y agentes de inclusión social (**García-Rodríguez; Gómez-Díaz, 2024**). Esta evolución ha sido especialmente visible en contextos marcados por grandes cambios que han sido causa y consecuencia de desigualdades sociales y brechas digitales (**Alegre-Martínez, 2024**).

La inclusión digital se ha convertido en un área de actuación bibliotecaria de especial relieve. Se ha intensificado la interacción de servicios públicos y privados por medios electrónicos, provocando que muchas personas experimenten dificultades para acceder a información, realizar trámites o utilizar recursos digitales básicos. Entre los colectivos más afectados destacan las personas mayores, especialmente aquellas con menores niveles educativos, residentes en áreas rurales, con escasa o nula experiencia digital previa o que se ven afectadas por situaciones de aislamiento social. No obstante, a pesar de las ideas preconcebidas que existen en el imaginario popular, no debemos olvidar que el colectivo de personas mayores es heterogéneo y que, en el seno del mismo, convergen trayectorias y situaciones muy diversas que obligan a repensar servicios bibliotecarios desde esa heterogeneidad y no desde un único perfil de usuario (**Horton, 2019**).

En todo caso, la brecha digital que afecta a las personas mayores no puede entenderse únicamente como una cuestión de acceso a dispositivos o conexión a internet (**Pino-Juste et al., 2015**). También implica desigualdades de habilidades digitales, confianza ante la tecnología, capacidad crítica y aprovechamiento de la información. La bibliografía científica ha mostrado que, en la vejez, las dificultades de acceso a dispositivos electrónicos, la ansiedad que provoca tener que realizar determinados trámites online, la confusión que generan algunas interfaces complejas y la inseguridad asociada al uso de internet siguen siendo barreras importantes para la plena participación en la sociedad digital. La adquisición de la competencia digital constituye un proceso complejo de aprendizaje, acompañamiento y empoderamiento social (**Tomczyk et al., 2023**).

La brecha digital que afecta a las personas mayores no puede entenderse únicamente como una cuestión de acceso a dispositivos o conexión a internet. También implica desigualdades de habilidades digitales, confianza ante la tecnología, capacidad crítica y aprovechamiento de la información

Las bibliotecas públicas han comenzado a desempeñar un papel significativo en este ámbito mediante talleres formativos, actividades de alfabetización digital, apoyo informal y orientación personalizada. Sin embargo, la función de inclusión digital suele desarrollarse en condiciones organizativas desiguales y, en ocasiones, mediante iniciativas sostenidas en gran medida por el compromiso vocacional del personal bibliotecario (**Faba-Pérez; Calero-Prieto, 2021**).

La idea de la biblioteca como infraestructura social (**Klinenberg, 2021**) resulta especialmente útil para comprender su papel con las personas mayores. En opinión de **Lenstra (2017)**, las personas mayores no actúan como meros destinatarios pasivos de servicios concebidos para ellas, sino como sujetos activos que interactúan con la institución para definir cómo aprenden, utilizan y reinterpretan la biblioteca como un espacio de apoyo in-

tegrado en su vida cotidiana. La biblioteca pública no solo ofrece recursos, sino que también se adapta a las prácticas, necesidades y expectativas de quienes la usan, lo que convierte la relación entre institución y ciudadanía en un proceso dinámico y bidireccional.

En el caso de las personas mayores, la biblioteca adquiere valor adicional al considerarse como un espacio de inclusión social frente a situaciones de soledad, fragilidad en los vínculos relacionales y exclusión asociada a la brecha digital. Investigaciones recientes sobre servicios bibliotecarios para personas mayores en España señalan que las bibliotecas pueden contribuir a reducir la sensación de exclusión social mediante propuestas de adquisición de competencia digital, con efectos positivos no solo en el manejo de dispositivos electrónicos, sino también en el fortalecimiento de relaciones sociales (**Saloni-Marimón, 2017**).

La dimensión social de la biblioteca pública resulta más visible cuando se analiza su papel en el contexto de situaciones críticas como fue durante la pandemia y en los años posteriores. **Casselden (2023)** mostró que las bibliotecas públicas facilitaron la inclusión digital de personas mayores durante la Covid-19, especialmente cuando los servicios online se convirtieron en el medio principal de acceso a actividades y recursos bibliotecarios. Su investigación también evidencia que el apoyo bibliotecario a la alfabetización digital de las personas mayores no depende únicamente de la buena voluntad profesional, sino también de contar con

El apoyo bibliotecario a la alfabetización digital de las personas mayores no depende únicamente de la buena voluntad profesional, sino también de contar con recursos materiales, capacidad organizativa y políticas institucionales que permitan mantener esa labor en el tiempo

recursos materiales, capacidad organizativa y políticas institucionales que permitan mantener esa labor en el tiempo. **Dalmer y Mitrovica (2022)** analizaron la función de las bibliotecas como agentes de inclusión digital durante la vejez destacando que, aunque las personas mayores manifiestan una necesidad mayor de este tipo de apoyo, estas instituciones deben hacer frente a diversos factores que condicionan su actuación como los recursos económicos disponibles, la capacidad de gestión institucional y de personal bibliotecario suficiente y adecuado para atender adecuadamente estas necesidades.

Otra línea de investigación relevante es la que estudia a las bibliotecas como espacios seguros y de valor social para el colectivo de las personas mayores. En el trabajo de **Connolly (2024)**, se evidenció que, tanto usuarios como profesionales bibliotecarios, perciben las bibliotecas como lugares acogedores y socialmente significativos, aunque la ausencia de políticas estructuradas y la necesidad de reforzar las actividades dirigidas para personas mayores siguen siendo problemas recurrentes. Este hecho refuerza la idea de que las bibliotecas no solo deben pensarse como lugares de acceso a información, sino también como espacios de socialización, pertenencia y bienestar, especialmente importantes para quienes afrontan procesos de envejecimiento con menor apoyo social.

No obstante, tal y como hemos señalado con anterioridad, el hecho de que la biblioteca asume funciones de inclusión digital de los ciudadanos no siempre va acompañada de recursos suficientes, formación especializada o reconocimiento institucional. En España, es-

tudios recientes subrayan la carencia de servicios específicamente diseñados para personas mayores y la necesidad de idear iniciativas centradas en sus competencias informacionales y digitales (**Calero-Prieto; Faba-Pérez, 2020**). A ello se suma que las iniciativas bibliotecarias para personas mayores se traducen en actividades esporádicas, muchas veces vinculadas a proyectos piloto, voluntariado o colaboraciones puntuales, lo que dificulta su continuidad y generalización (**García-Gómez, 2019**).

Como consecuencia de ello, el análisis de la inclusión digital de las personas mayores en bibliotecas públicas debe considerar las necesidades del colectivo, las capacidades del personal bibliotecario y las condiciones organizativas e institucionales que hacen posible o limitan la acción bibliotecaria. Los profesionales bibliotecarios no solo actúan como mediadores documentales o gestores culturales, sino también como facilitadores de acceso a la tecnología, orientadores digitales y hasta como agentes de su comunidad. Asumir estas funciones plantea importantes desafíos de formación profesional, identidad laboral, competencias digitales y reconocimiento institucional de estas nuevas responsabilidades (**Faba-Pérez; Patiño-Agudo, 2017; Puente-Cadena, 2025**).

Los bibliotecarios no solo actúan como mediadores documentales o gestores culturales, sino también como facilitadores de acceso a la tecnología, orientadores digitales y hasta como agentes de su comunidad

3. Metodología

La investigación se desarrolló mediante una metodología cualitativa, adecuada para explorar percepciones, experiencias y discursos profesionales sobre inclusión digital de las personas mayores en bibliotecas públicas. La técnica de recogida de información empleada fue el grupo de discusión, por considerarse especialmente útil para analizar dinámicas compartidas, consensos, discrepancias y representaciones profesionales construidas de manera colectiva (**Castaño-Molina et al., 2017**). Esta técnica permitió profundizar en las actitudes y valoraciones del personal bibliotecario, respecto a la función de inclusión digital que se lleva a cabo en sus centros de trabajo. La técnica cualitativa de grupo focal se complementó con un análisis cuantitativo de frecuencia temática de las intervenciones.

La muestra fue de carácter intencional y estuvo integrada por siete profesionales pertenecientes a bibliotecas públicas municipales de la Región de Murcia, seleccionados atendiendo a criterios de diversidad territorial, tamaño de municipio y experiencia profesional. Participaron bibliotecarios y bibliotecarias con trayectorias laborales diferentes y pertenecientes a bibliotecas ubicadas tanto en entornos urbanos y semiurbanos, como rurales. Cada profesional fue identificado con un código específico (B1, B2, B3...).

El grupo de discusión se realizó por videconferencia, fue grabado y posteriormente transcrito para su análisis. La reunión tuvo una duración de 1 hora y 50 minutos y fue moderada mediante un guion semiestructurado. El análisis de la información se orientó a identificar patrones discursivos recurrentes, desafíos y dificultades profesionales y experiencias de trabajo sobre la función de inclusión digital llevada a cabo por las bibliotecas públicas.

Para el análisis del contenido se identificaron categorías temáticas principales y se realizó un recuento de la frecuencia de intervenciones de cada una para sistematizar y organizar los discursos generados durante la sesión. Los temas más recurrentes fueron: inclusión y

alfabetización digital, colaboración interinstitucional, proyectos bibliotecarios con personas mayores, presupuestos y financiación, y los concernientes a inclusión social, accesibilidad y adaptación. Menos recurrentes pero también presentes durante la sesión fueron: impacto de la pandemia en los servicios bibliotecarios, dificultades para atraer a personas mayores extranjeras y papel multifuncional de la biblioteca en pequeñas comunidades y entornos rurales, entre otros.

Dado el carácter cualitativo e interpretativo de la investigación, el análisis se apoyó en la utilización de fragmentos literales del discurso (*verbatim*) extraídos del grupo de discusión, empleados como evidencia empírica para ilustrar las categorías analíticas identificadas y reforzar la validez interpretativa de los resultados. Los *verbatim* seleccionados han sido incorporados atendiendo a su relevancia temática y capacidad representativa, respecto de los discursos compartidos por los participantes.

4. Resultados

4.1. Asunción progresiva de la función de inclusión digital

Los participantes reconocen que las bibliotecas públicas están asumiendo progresivamente funciones de alfabetización y el acompañamiento digital de las personas mayores. Esta transformación tiene que ver con la necesidad de interactuar y obtener información de interés por medios digitales, y a las dificultades que muchas personas mayores experimentan para desenvolverse en entornos electrónicos.

“La biblioteca puede cumplir esa función porque es una institución abierta a toda la población en general y a los mayores en particular. Esta función afecta a cualquier gestión personal que hoy en día se lleva a cabo, si tienes que hacer una gestión con la Administración y te obliga a hacerla por medios electrónicos y no sabes cómo hacerlo, entonces los mayores acuden a la biblioteca y allí preguntan y se les ayuda, y entonces van a la biblioteca porque no les queda más remedio y porque saben que allí les van a ofrecer ayuda”. (B1)

El personal bibliotecario percibe que la ciudadanía identifica cada vez más a la biblioteca como un espacio de ayuda tecnológica y orientación digital. Las consultas relacionadas con teléfonos móviles, trámites administrativos, certificados digitales o uso de aplicaciones se han incorporado de manera habitual al trabajo cotidiano de atención al usuario.

“Cuando tienen que hacer cualquier gestión administrativa saben que pueden venir a la biblioteca y les ayudamos, les enseñamos cómo hacerlo, qué dudas tenían para resolverlas y si tenían que hacerlo de manera electrónica les echamos una mano”. (B5)

“Estamos programando nuevas sesiones de formación en el uso de Whatsapp y de uso del teléfono móvil, pero debemos decir que anteriormente ofrecíamos la formación en colaboración con la Concejalía del Mayor, ellos lo organizaban todo y nosotros ofrecíamos el espacio para la formación”. (B3)

No obstante, los discursos reflejan que esta función ha sido asumida de forma parcial y un tanto improvisada, más como respuesta práctica a necesidades sociales inmediatas que como consecuencia de una planificación institucional previa.

“Nos dicen que reciben formación digital en los centros de mayores pero luego vemos los problemas que tienen cuando nos preguntan o nos piden ayuda. Cuando necesitan hacer alguna gestión con el certificado digital vienen apurados a la biblioteca y les ayudamos en todo. Es decir, este tipo de formación puntual y para casos muy concretos sí se hace continuamente”. (B5)

4.2. Inseguridad profesional y necesidad de formación

Uno de los aspectos más reiterados por los participantes es la sensación de inseguridad profesional ante determinadas demandas tecnológicas planteadas por las personas mayores. Aunque los bibliotecarios reconocen la importancia social de esta labor, también manifiestan dudas sobre sus propias competencias y sobre los límites de su responsabilidad profesional.

“Tenemos muy claro que debemos ayudar a las personas mayores que no se manejan bien con la tecnología, pero necesitamos estar formados y tener el equipamiento informático necesario para ofrecer un servicio que también nos corresponde”. (B3)

Las dificultades son especialmente sobre la rapidez del cambio tecnológico y la ausencia de formación específica y continuada. Los participantes consideran que muchas veces deben ofrecer ayuda sobre herramientas, aplicaciones o procedimientos para los que no han recibido preparación suficiente.

“Yo que llevo toda mi vida profesional trabajando con un ordenador, pero siempre hay cosas que me cuestan mucho y yo también necesito ayuda. Entonces, debo formarme para poder formar”. (B3)

“Es muy importante la formación para nosotros, hay cosas con la tecnología que se nos escapan y entonces si no tengo la destreza suficiente no voy a poder ofrecer la formación adecuada a los mayores que vengan a consultarme”. (B5)

Asimismo, se percibe cierta inquietud entre las funciones tradicionales de la biblioteca y las nuevas tareas de mediación digital. Algunos participantes muestran preocupación por el riesgo de que las bibliotecas asuman responsabilidades que otras instituciones públicas no están cubriendo adecuadamente.

“En nuestro caso, han sido otras concejalías las que han impulsado las formaciones digitales con las personas mayores, pero es cierto que luego vienen a la biblioteca y te comentan que tienen dudas o problemas para configurar su teléfono móvil, o acceder a la red WiFi, o para realizar un trámite con la Administración por internet, y entonces nosotros les ofrecemos la ayuda porque nos damos cuenta que son cosas que resultan muy complicadas para una persona mayor”. (B4)

4.3. Limitaciones organizativas y estructurales

El grupo de discusión evidenció importantes limitaciones organizativas para realizar de forma estable la función de inclusión digital. Entre las principales dificultades señaladas

destacan la escasez de recursos humanos, la insuficiencia de equipamientos tecnológicos y la falta de tiempo para ofrecer atención individualizada.

“Aunque es importante contar con personal suficiente y con recursos económicos, nosotros también necesitamos formación, saber cómo debemos acercarnos a este colectivo y como ayudarles y formarlos”. (B2)

“Nosotros contamos con un telecentro cuyo mantenimiento no es competencia del ayuntamiento, pero resulta que está como un poco abandonado. Los ordenadores están ahí, pero no se actualizan periódicamente. Los equipos están algo obsoletos, no se renuevan, vienen a usarlos y dan fallos o problemas y cada vez se utilizan menos. Entonces, es muy complicado ofrecer formación digital con esas condiciones. Y cuando se llevan a reparar los equipos averiados, no vuelven y desconocemos la razón”. (B5)

Los participantes consideran que las bibliotecas públicas están haciendo estas tareas sin una estrategia institucional claramente definida. La ausencia de programas estables, directrices específicas o reconocimiento formal provoca que muchas actuaciones dependan de la iniciativa y compromiso personal del propio personal bibliotecario.

“Sería necesario un programa conjunto de acciones, coordinado por la Biblioteca Regional, dirigido a personas mayores a las que se pueda acoger la biblioteca para que haya una unificación de criterios en toda la Comunidad Autónoma”. (B4)

Igualmente, se señala la desigualdad existente entre bibliotecas según el tamaño del municipio, los recursos disponibles y el apoyo institucional recibido, hecho éste que también influye y condiciona la función de inclusión digital que llevan a cabo estas instituciones.

“Desde hace un tiempo, contamos en la biblioteca con una educadora social que anteriormente estaba adscrita a la Concejalía del Mayor, pero que ahora está aquí con nosotras y gracias a ella hemos iniciado bastantes proyectos como, por ejemplo, el Plan de Fomento de la Lectura para Personas Mayores”. (B3)

“Nos falta sobre todo mucho personal, andamos siempre bajo mínimos, es imposible con el personal que tenemos poder hacer más de lo que estamos haciendo. Por lo menos, yo no doy más de sí”. (B5)

“Nosotros trabajamos mucho con la Concejalía de Mayores y organizamos la alfabetización digital de los mayores con ellos. Nosotros prestamos el espacio, el equipamiento, el horario, todo lo que necesiten de recurso materiales, mientras que la Concejalía de Mayores se encarga de proporcionar al personal formador”. (B2)

“En mi biblioteca, estoy yo solo, total y absolutamente solo. La mayoría de las actividades las hago yo, yo físicamente. Todo lo que no hago yo, no se hace”. (B7)

4.4. Innovación práctica y acompañamiento personalizado

A pesar de las dificultades detectadas, los discursos muestran el desarrollo de prácticas innovadoras de intervención basadas en la proximidad y el acompañamiento individualizado. Los participantes destacan que el trabajo con personas mayores requiere metodologías flexibles, paciencia, empatía y adaptación constante a ritmos de aprendizaje muy diversos.

“Debemos ofrecer esta función porque la biblioteca pública es un sitio de referencia para aprender y, sobre todo, muy importante, es un sitio de confianza”. (B6)

“Aunque las personas mayores pueden recibir hoy esa formación en sitios diferentes, hay una cosa que diferencia a la biblioteca de los demás: se trata de un lugar donde los mayores se sienten cómodos, con un ambiente más familiar, más relajado. Conocen el espacio, conocen al personal y eso es muy importante para ellos”. (B7)

La atención personalizada aparece como uno de los principales elementos diferenciadores de las bibliotecas públicas frente a otros espacios formativos. El personal bibliotecario considera que muchas personas mayores encuentran en la biblioteca un entorno de confianza donde pueden aprender sin sentirse juzgadas o presionadas.

“Aquí ofrecemos una opción de atención individualizada, de formación individualizada, que se llama Reserva un Bibliotecario que está abierto a todo el mundo pero que luego quienes más lo solicitan y lo utilizan son las personas mayores”. (B1)

“Nuestra opinión y nuestra experiencia es que no vale un curso para 25 personas mayores, sino que debe ser una formación individualizada porque son muy heterogéneos, unos se encuentran más asustados que otros, unos interactúan más que otros, y luego también porque quien imparte el curso no puede estar encima del problema diferente que tiene cada persona mayor, entonces no es viable y pensamos que la formación debe ser individualizada”. (B6)

Asimismo, los participantes describen formas de aprendizaje contextual y situado, basadas en necesidades concretas de la vida cotidiana de las personas mayores, como pedir una cita médica, utilizar aplicaciones bancarias o comunicarse mediante servicios de mensajería instantánea.

“Sabemos que se está ofreciendo formación digital para mayores en distintos lugares, por ejemplo, la Fundación La Caixa o la Fundación Vodafone lo llevan haciendo tiempo. Entonces yo creo que tenemos que adaptar las formaciones a lo que es el ámbito bibliotecario. Hay gente mayor que no sabe lo que es un ebook, cómo funciona, no sabe que se puede editar el texto que lees y que se puede ampliar, todo eso hay que enseñarlo. Hay mayores que no saben de los audiolibros. Hay gente mayor que no sabe que existen aplicaciones digitales como eBiblio o eFilm para acceder a los recursos bibliotecarios y eso hay que ofrecerlo y formar en la biblioteca”. (B3)

Estas prácticas, tal y como mencionan los participantes en el grupo de discusión, se realizan de forma mayoritaria con carácter informal y poco estructuradas, aunque son percibidas como una forma importante de innovación social y educativa llevada a cabo desde las bibliotecas públicas.

“Somos la única institución pública abierta que es para todos los ciudadanos, heterogénea, porque no somos sólo centros de estudios o servicios sociales, sino que somos todo eso junto. Entonces, nuestra función es sencillamente social y especialmente con las personas mayores”. (B1)

“Es que hacemos el papel de dar lo que otros no pueden y a quien no puede. Se trata de personas que no tienen otra forma de acceder a un ordenador, a internet, que no pueden leer de otra forma, no tiene otra forma de relacionarse”. (B3)

4.5. Dimensión social y emocional del acompañamiento digital

Los resultados muestran que la inclusión digital trasciende el aprendizaje meramente técnico y adquiere una importante dimensión relacional y emocional. Los participantes señalan que muchas personas mayores no solo buscan resolver problemas tecnológicos, sino también sentirse acompañadas, escuchadas y seguras en procesos que les generan incertidumbre.

“Es que es así, algunas personas mayores que conocemos ya de hace tiempo vienen y nos buscan, nos saludan y hablamos de que cómo nos va, y luego hacen tiempo porque esperan encontrarse con alguien que conocen y nos damos cuenta que la biblioteca es importante para ellos”. (B2)

En este sentido, las bibliotecas públicas son percibidas como espacios de confianza y cercanía capaces de reducir temores al uso de tecnologías digitales. El acompañamiento tecnológico genera socialización, autonomía personal y participación en la comunidad.

“Hablamos de mayores, de personas mayores que viven solas. Vienen aquí y se toman un café con nosotros, participan en el club de lectura y en el taller de internet con los demás, y les acompañamos. Somos un local social y estamos muy convencidas de que cumplimos una función social con los mayores, contra la soledad, contra el aislamiento, porque son un grupo especialmente sensible y al que nos tenemos que dedicar”. (B3)

5. Discusión

Los resultados obtenidos evidencian que las bibliotecas públicas están consolidando una función de mediación digital orientada a las personas mayores, aunque dicha transformación continúa desarrollándose de manera desigual y escasamente institucionalizada.

La investigación confirma que la inclusión digital se ha convertido en una dimensión relevante de la función social bibliotecaria (**Scott et al., 2026**). Sin embargo, esta incorporación no responde siempre a estrategias organizativas planificadas, sino a dinámicas puntuales impulsadas por las necesidades inmediatas de la comunidad y por la implicación profesional del personal bibliotecario.

Los discursos analizados reflejan una redefinición progresiva de la identidad profesional bibliotecaria. El personal de biblioteca ya no actúa únicamente como gestor de información o promotor cultural, sino también como mediador tecnológico y agente de acompañamiento social (**Puente-Cadena, 2025**). Este nuevo rol genera oportunidades de innovación, pero también inseguridades e inquietudes derivadas de la insuficiente formación específica y de la ausencia de reconocimiento institucional claro.

Los discursos analizados reflejan una redefinición progresiva de la identidad profesional bibliotecaria. El personal de biblioteca ya no actúa únicamente como gestor de información o promotor cultural, sino también como mediador tecnológico y agente de acompañamiento social

Asimismo, el estudio pone de manifiesto que muchas de las prácticas innovadoras implementadas en bibliotecas públicas (**García-Gómez, 2013**) no dependen exclusivamente de la incorporación de nuevas tecnologías, sino de formas de intervención relacional y comunitaria basadas en la proximidad, la personalización y la atención flexible a necesidades concretas (**García-Gómez, 2019**). La innovación bibliotecaria adquiere así una dimensión social y educativa que resulta especialmente significativa en el trabajo con personas mayores.

La dimensión emocional del acompañamiento digital también merece una especial atención. La confianza, la escucha y la paciencia son elementos fundamentales en la alfabetización digital de las personas mayores, lo que refuerza el valor de las bibliotecas públicas como espacios seguros de aprendizaje y participación (**Connolly, 2024**).

Finalmente, los resultados sugieren la necesidad de avanzar hacia modelos más estructurados de inclusión digital en bibliotecas públicas, apoyados en políticas institucionales estables, formación continua, recursos adecuados y reconocimiento explícito de estas funciones dentro del ámbito profesional bibliotecario.

6. Conclusiones

Las bibliotecas públicas están desempeñando un papel cada vez más relevante en la inclusión digital de las personas mayores, especialmente en contextos marcados por el envejecimiento poblacional y la creciente digitalización de servicios esenciales.

El estudio muestra que el personal bibliotecario asume progresivamente funciones de mediación y acompañamiento digital, aunque esta labor continúa desarrollándose en condiciones organizativas limitadas y con frecuentes sentimientos de inseguridad profesional. Las principales dificultades identificadas se relacionan con falta de formación, insuficiencia de recursos y ausencia de estrategias institucionales claramente definidas.

No obstante, se recogen experiencias innovadoras de atención personalizada, aprendizaje contextual y construcción de relaciones de confianza con las personas mayores, que evidencian el potencial de las bibliotecas públicas como espacios de inclusión, aprendizaje permanente y apoyo social en su comunidad.

Para consolidar esta función es preciso, como ya hemos apuntado, reforzar la formación continua del personal bibliotecario, mejorar los recursos organizativos disponibles y reconocer explícitamente el papel de las bibliotecas públicas como agentes de inclusión y capacitación digital.

Por último, indicar que futuras investigaciones podrían ir en la línea de profundizar en el análisis comparativo entre diferentes modelos de intervención bibliotecaria (individualizada vs. grupal), así como en la evaluación del impacto de estas prácticas sobre la autonomía digital y el bienestar social de las personas mayores.

Los resultados sugieren la necesidad de avanzar hacia modelos más estructurados de inclusión digital en bibliotecas públicas, apoyados en políticas institucionales estables, formación continua, recursos adecuados y reconocimiento explícito de estas funciones dentro del ámbito profesional bibliotecario

7. Referencias

Alegre-Martínez, Miguel-Ángel (2024). El impacto social de las brechas digitales. *Lex Social. Revista de Derechos Sociales*, 14 (2).

<https://doi.org/10.46661/lexsocial.11073>

Andreu-Ramos, Carolina (2013). *Necesidades de información de mujeres jubiladas viudas en el contexto de la vida cotidiana. La biblioteca pública como servicio de valor añadido* [Trabajo Fin de Grado, Universidad de Valencia].

https://www.academia.edu/109103999/Necesidades_de_informacion_de_mujeres_jubiladas_viudas_en_el_contexto_de_la_vida_cotidiana_la_biblioteca_publica_como_servicio_de_valor_a%C3%B1adido

Calero-Prieto, Inmaculada; Faba-Pérez, Cristina (2020). Servicios bibliotecarios para la tercera edad. *Ibersid: revista de sistemas de información y documentación*, 14(1), 55-68.

<https://www.ibernid.eu/ojs/index.php/ibernid/article/view/4693/4262>

Casselden, Biddy (2023). Not like riding a bike: How public libraries facilitate older people's digital inclusion during the Covid-19 pandemic. *Journal of Librarianship and Information Science*, 55(3), 704-718.

<https://doi.org/10.1177/09610006221101898>

Castaño-Molina, María-de-los-Ángeles; Carrillo-García, César; Martínez-Roche, María-Emilia; Arnau-Sánchez, José; Ríos-Risquez, María-Isabel; Nicolás-Vigueras, María-Dolores (2017). *Guía práctica de grupos de discusión para principiantes*.

<https://digitum.um.es/entities/publication/cde12492-9f6e-468d-bb10-747f2af4a4ca>

Connolly, Lorraine (2024). Irish public libraries as safe social spaces for older adults. *Reflective Professional*, 4.

<https://doi.org/10.48525/rp-2024-id163>

Dalmer, Nicole; Mitrovica, Bria (2022). The public library as social infrastructure for older patrons: Exploring the implications of online library programming for older adults during COVID-19. *Library & Information Science Research*, 44(3), 101177.
<https://doi.org/10.1016/j.lisr.2022.101177>

De-la-Calle-Hernández, María-del-Carmen; García-Jáñez, Eva-Margarita; Gómez-Díaz-Ortiz, María-Sierra; Gonzalo-Ortiz, Elena; Mena-Macías, Natividad; Ramos-Claudio, Rafael; Rebollo-Arranz, Alberto-Francisco (2024). Mayores conectados: Diseño y desarrollo de servicios en bibliotecas públicas para superar la brecha digital de personas mayores. *Revista de Investigación sobre Bibliotecas, Educación y Sociedad*, 1.
<https://doi.org/10.5209/RIBE.95024>

Faba-Pérez, Cristina; Calero-Prieto, Inmaculada (2021). Las bibliotecas públicas y la integración de las tecnologías en la tercera edad: Un estudio de caso en Extremadura (España). *Revista General de Información y Documentación*, 31(1), 15-35.
<https://doi.org/10.5209/rgid.73761>

Faba-Pérez, Cristina; Patiño-Agudo, Rocío (2017). La formación de profesionales universitarios en información y documentación desde una nueva perspectiva: la tercera edad. *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 31(71), 17-51.
<https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2017.71.57808>

García-Gómez, Francisco-Javier (2013). Innovación en la biblioteca pública española: dónde estamos y hacia dónde vamos. *Revista General de Información y Documentación*, 23(1), 133-150.
https://doi.org/10.5209/rev_RGID.2013.v23.n1.41449

García Gómez, Francisco-Javier (2015a). Cuando la edad no es una excusa: Recursos y servicios bibliotecarios para personas mayores. *VII Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Bibliotecas públicas, conectados contigo*, 2015, pp. 185-196.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5061448> (en junio de 2026 el pdf ya no es accesible)

García-Gómez, Francisco-Javier (2015b). 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.
https://doi.org/10.5209/rev_RGID.2015.v25.n1.48988

García-Gómez, Francisco-Javier (2019). ¿Qué ofrecen las bibliotecas públicas a las personas mayores hoy en día? *Desiderata*, 11, 30-33.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6885098>

García-Rodríguez, Araceli; Gómez-Díaz, Raquel (2024). Bibliotecas públicas y acción social: tendencias de una década (2013-2023). *Anuario ThinkEPI*, 18.
<https://doi.org/10.3145/thinkepi.2024.e18a37>

Gil-Calderón, Marcela (2016). La persona adulta mayor desde la biblioteca: una revisión sistemática. *e-Ciencias de la Información*.
<https://doi.org/10.15517/eci.v6i1.21833> (no accesible en junio de 2026)

Horton, Jalesia (2019). Senior citizens in the twenty-first-century public library. *Public Library Quarterly*, 38(2), 179-192.
<https://doi.org/10.1080/01616846.2018.1554176>

IFLA; Unesco (2022). *Manifiesto IFLA-Unesco sobre bibliotecas públicas 2022*. La Haya: IFLA; Paris: Unesco.
<https://repository.ifla.org/handle/20.500.14598/2551>

Klinenberg, Eric (2021). *Palacios del pueblo. Políticas para una sociedad más igualitaria*. Madrid: Capitán Swing. ISBN: 978-84-123902-7-8

Lenstra, Noah (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), 65-77.
<https://doi.org/10.1515/nor-2017-0401>

Manzanera-Román, Salvador; Haz-Gómez, Francisco-Eduardo; López-Martínez, Gabriel (2025). Exclusión digital y derechos de las personas mayores en la administración digital. *Revista Prisma Social*, (51), 88–107.
<https://doi.org/10.65598/rps.5931>

Maxwell, Julia A. (2025). Public libraries & older adults: An annotated bibliography for social workers & librarians.
<https://doi.org/10.7282/00000529>

Omella, Ester (2023). El Manifiesto de la IFLA-Unesco sobre bibliotecas públicas de 2022: un instrumento clave en el apoyo a las bibliotecas públicas. *Anuario ThinkEPI*, 17.
<https://doi.org/10.3145/thinkepi.2023.e17a42>

Pérez-Díaz, Julio; Castillo-Belmonte, Ana-Belén; Aceituno-Nieto, Pilar; Ramiro-Fariñas, Diego (2024). Un perfil de las personas mayores en España, 2024. Indicadores estadísticos básicos. Madrid. *Informes Envejecimiento En: Red*, 33. 50 pp.
<https://envejecimientoenred.csic.es/un-perfil-de-las-personas-mayores-en-espana-2024-indicadores-estadisticos-basicos>

Pino-Juste, Margarita; Soto-Carballo, Jorge-Genaro; Rodríguez-López, Beatriz (2015). Las personas mayores y las TIC. Un compromiso para reducir la brecha digital. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 26, 337-359.
<https://gredos.usal.es/handle/10366/140160>

Puente-Cadena, Isabel (2025). Análisis de los perfiles profesionales bibliotecarios en España: evolución y tendencias. *BiD*, 55.
<https://doi.org/10.1344/BID2025.55.04>

Romero-Sánchez, Eduardo; Hernández-Pedreño, Manuel; Gómez-Hernández, José-Antonio (2021). Función social y digital de las bibliotecas públicas en España tras la crisis económica y sociosanitaria: perspectivas y retos. *Profesional de la información*, 30(5)
<https://doi.org/10.3145/epi.2021.sep.10>

Saloni-Marimón, Guadalupe (2017). *Serveis bibliotecaris per a persones grans: Una nova realitat, una nova percepció (Xarxa de Biblioteques Municipals de Barcelona)* [Ph.D. Thesis, Universitat de Barcelona].
<https://www.tdx.cat/handle/10803/482039>

Sánchez-García, Sandra; Yubero, Santiago (2016). Papel socioeducativo de las bibliotecas públicas: nuevos perfiles profesionales para nuevos tiempos. *El Profesional de la Información*, 25(2), 226.
<https://doi.org/10.3145/epi.2016.mar.09>

Scott, Lauren; Casselden, Bidy; Hastings, David P.; Howley, Sean; Whitton, Nic (2026). Digital inclusion in later life: the role of libraries in helping older people thrive in a digital world. *Behaviour & Information Technology*.
<https://doi.org/10.1080/0144929X.2026.2642834>

Tomczyk, Lukasz; D'Haenens, Leen; Gierszewski, Dorota; Sepielak, Dominika (2023). Inclusión digital desde una perspectiva intergeneracional: Promover el desarrollo de la alfabetización digital y mediática entre las personas mayores desde la perspectiva de los jóvenes-adultos. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, (68), 115-154.
<https://doi.org/10.12795/pixelbit.97922>

Travieso, José-Luis; Planella, Jordi (2008). La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica. *UOC Papers*, 6.
http://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso_planella.pdf

Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados (UDP) (2017). Informe sobre mayores y necesidades de información y formación. *Informes Mayores UDP*, 6, Año V, Marzo 2017.