

**La atención de las personas mayores en las bibliotecas populares del Gran La Plata.
Una mirada desde la perspectiva de los servicios mediados por las tecnologías**

González Adel, Camila Belén

camilagonzalezadel@gmail.com

Mesa 2: Tesinas y prácticas finalizadas

Directora: Silvia Beatriz Albornoz

Co-directora: María Cecilia Corda

Palabras claves: PERSONAS MAYORES, USUARIOS, BIBLIOTECAS POPULARES, NUEVAS TECNOLOGÍAS, APRENDIZAJE PERMANENTE.

Resumen ampliado

Desde hace un par de décadas la irrupción de las nuevas tecnologías produjo un flujo de información sin precedentes y modificó radicalmente sus modos de acceso y las condiciones de apropiación.

Las bibliotecas, en tanto espacios en donde se ofrecen servicios de apoyo y acceso a la información, se han ido adaptando a los cambios para brindar servicios y productos acordes a la comunidad.

Uno de los grupos sociales que más han sufrido dificultades, por una cuestión generacional, al momento de acceder a la información y a los servicios mediados por estas innovaciones tecnológicas, son las personas mayores.

Las bibliotecas, en particular las populares (en adelante, BP) -objetos de estudio de esta investigación-, deben tomar el rol de mediadoras entre la persona mayor y las nuevas tecnologías de la información y comunicación (en adelante, TICs) a través de la implementación de gestiones, recursos y servicios.

Surge entonces la necesidad de conocer si las BP del Gran La Plata generan servicios y productos destinados exclusivamente a sus usuarios personas mayores con relación al uso y acceso a la información a través de las TICs.

Las razones para investigar dicho tema tuvieron que ver con un vacío en la producción académica del recorte y objeto de estudio realizado, por eso pretende ser una primera aproximación a la problemática en el radio del Gran La Plata.

Objetivo general

El objetivo general del estudio es comprender el proceso de adaptación de las personas mayores en el acceso y uso de la información a través de las TICs en el ámbito de las BP del Gran La Plata.

Objetivos específicos

- Delinear la postura de las BP en torno a esta población usuaria específica.
- Analizar y describir las acciones que realizan las BP para contener e integrar a las personas mayores en el acceso y uso de la información a través de las TICs.
- Comprender la perspectiva de las personas mayores respecto a las TICs y a los servicios y productos de las BP.
- Recabar propuestas de acciones por parte de las BP y de los usuarios/as mayores para el fomento en el acceso y uso de la información a través de las TICs.
- Presentar propuestas para impulsar su fomento.

Metodología

La metodología empleada en la presente investigación es de carácter cuantitativo y cualitativo, es decir, mixta. Se decidió utilizar dos técnicas de investigación, la encuesta (cuantitativa), y la entrevista (cualitativa).

La encuesta se aplicó a una muestra de BP registradas en la Comisión Nacional de Bibliotecas Populares (CONABIP) que pertenecen al radio del Gran La Plata, provincia de Buenos Aires, Argentina, el cual integra 3 partidos: La Plata, Berisso y Ensenada. Se realizó una selección aleatoria de la población total, conformada por 32 BP y se decidió elegir la mitad de esa población, es decir, 16 bibliotecas.

La entrevista se realizó para comprender cómo es el proceso de adaptación de las personas mayores en el acceso y uso de la información a través de las nuevas tecnologías en las BP del Gran La Plata. A partir de las entrevistas virtuales realizadas a un grupo de usuarios/as personas mayores de las bibliotecas seleccionadas, se pretendió extraer información en cuanto a los sentimientos, experiencias, opiniones y creencias que tienen con relación a la temática estudiada. Se entrevistó de manera virtual a 5 usuarios/as mayores (+ 60 años) pertenecientes a una porción de la muestra de BP estudiadas.

Resultados

De los datos extraídos de las encuestas se puede decir que las BP tienen un público usuario en el que las personas mayores representan un porcentaje importante y que recurren a ellas para leer y entretenerse.

Cuando se les consultó a las BP si habían tenido consultas por parte de sus usuarios mayores en cuestiones relacionadas a las nuevas tecnologías, muchas expresaron que sí. En este sentido, se percibe una demanda por parte de este grupo, acerca de cómo acceder, usar la información y comunicarse a través de las nuevas tecnologías.

Frente a esta necesidad, las BP no realizan acciones, es decir, servicios y productos que tengan que ver con el acercamiento de las nuevas tecnologías destinadas a sus usuarios y usuarias mayores. Una minoría respondió que sí, pero no se refirieron al tema de manera precisa. Los motivos por los cuales no se lleva a cabo ninguna actividad se relacionan con: la falta de recursos humanos -en la mayoría trabajan entre 1 y 2 personas, y no disponen de tiempo-; y de recursos financieros, situación que perciben en general las BP del Gran La Plata.

Las BP utilizan a las TICs como una herramienta de trabajo interno -por ejemplo, el catálogo en línea (Digibepé) -, y no las consideran como un medio o recurso para enseñar o desarrollar capacidades en los mayores. A pesar de ello, se vislumbra un interés de desarrollar acciones debido a la importancia que tienen las TICs en la vida diaria y en el acceso a la información.

De los resultados de las entrevistas virtuales a los usuarios mayores se puede analizar que utilizan las TICs con frecuencia y utilizan diferentes programas y aplicaciones para la realización de actividades, la búsqueda de información y la comunicación. Se presenta en

ellos un interés en realizar capacitaciones de aprendizaje sobre las TICs. Más allá de esa actividad, no tienen otro tipo de propuestas o no saben cuáles podrían llegar a realizarse.

Conclusiones

Se percibe dentro del espacio de las BP una demanda por parte de los mayores acerca de cómo acceder, usar la información y comunicarse a través de las nuevas tecnologías. En este sentido, la mayoría de las BP encuestadas no llevan a cabo acciones, es decir, servicios y productos que tengan que ver con el acercamiento de las TICs destinadas a sus usuarios/as mayores.

Por su parte, la visión de los usuarios/as mayores con las TICs está relacionada con sus experiencias y vivencias. Algunos se ven como analfabetos digitales y otros indican que las TICs son herramientas sobre las que hay que estar formados/as y activos/as. A su vez, expresaron desconocer actividades de fomento de las TICs en sus BP.

Propuestas

A partir de observar la necesidad de desarrollar en las BP alguna estrategia de acción con respecto al tema de investigación, se esbozan a continuación una serie de propuestas pensadas para que el personal bibliotecario pueda trabajarlas en mutua relación con los usuarios mayores.

- Estudio de usuarios/as mayores: sería oportuno implementar un estudio de los usuarios mayores, para conocer sus necesidades, particularmente haciendo foco en el acceso y uso de la información a través de las TICs.
- Relaciones con la comunidad: es importante que la BP tenga contacto con quienes desarrollan diversas actividades en el club, hablar con los/as socios/as y profesores/as mayores, y escuchar sus necesidades con respecto a la biblioteca y a su relación con las TICs. De esta conexión, se puede obtener como BP mucha información valiosa para enriquecer los servicios y realizar otros.
- Personal bibliotecario: se podrían realizar capacitaciones para el personal bibliotecario de parte de algún especialista, en cuanto al rol de las TICs en las personas mayores y

para implementar recursos y servicios en las BP, fomentando la eficiente utilización de las tecnologías en este público.

- Colección de la biblioteca popular: seleccionar y aumentar el material digital para fomentar la lectura o el entretenimiento, realizando actividades de lectura grupales con los mayores o proponiendo un juego o actividad lúdica, que les permita interactuar con la tecnología.
- Benchmarking: también sería viable aprovechar recursos y experiencias que se han generado en esta etapa de pandemia por otras bibliotecas, por ejemplo: organizar grupos de lectura o reuniones informativas realizadas a través de plataformas de video llamadas; ofrecer recursos digitales; elaborar videos informativos para subir en los diferentes canales de comunicación, entre otras.
- Extensión bibliotecaria sobre y con TICs. Algunas propuestas extensivas que se pueden realizar dentro de las BP son: actividades que informen acerca del uso de la información eficiente, con el apoyo de diferentes programas y/o aplicaciones; desarrollo de cursos acerca de los beneficios de algunas aplicaciones del celular y la computadora; dar a conocer recomendaciones, no sólo acerca de libros, sino también de otros tipos de recursos de información que se encuentran en la web; construcción de guías informativas sobre algún trámite o tema particular que dependa de las TICs el poder llevarlo a cabo.
- Catálogo en línea: para incentivar en los mayores el uso del catálogo en línea de la BP y logren ser más independientes a la hora de buscar información, -no sólo con el objetivo de acceder al catálogo de la BP, sino además para aprender a realizar búsquedas de información en cualquier sitio-, se podrían diseñar clases o planificar cursos de formación acerca del uso del OPAC (catálogo en línea) y buscadores web.