

EMPODERAMIENTO SOCIAL Y DIGITAL DE LOS USUARIOS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN DE LA BIBLIOTECA REGIONAL DE MURCIA, ESPAÑA

Social and digital empowerment of vulnerable library users of the Murcia Regional Library, Spain

José-Antonio Gómez-Hernández, Manuel Hernández-Pedreño y Eduardo Romero-Sánchez

Nota: This article can be read in its original English version on:
<http://recyt.fecyt.es/index.php/EPI/article/view/epi.2017.ene.03/33295>



José-Antonio Gómez-Hernández, doctor en filosofía pura y licenciado en historia contemporánea, es profesor de biblioteconomía y antes bibliotecario de la *Universidad de Murcia*, en la que se doctoró en Filosofía con premio extraordinario. Enseña sobre gestión de bibliotecas y sobre los servicios educativos y culturales de las instituciones documentales. En la *UM* ha sido decano de la *Facultad de Comunicación y Documentación*, director de los *Servicios editoriales y culturales*, y vicerrector de *Comunicación y Cultura*. Entre sus publicaciones se puede citar *La información y las bibliotecas en la cultura de masas*, *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información* y *Gestión de bibliotecas*.

<http://orcid.org/0000-0003-4532-1142>

*Universidad de Murcia, Facultad de Comunicación y Documentación.
Campus de Espinardo. 30100 Murcia, España
jgomez@um.es*



Manuel Hernández-Pedreño es licenciado en economía, doctor en sociología y profesor de sociología de la *Universidad de Murcia*. Publica sobre desigualdad y exclusión social y en particular sobre colectivos en desventaja como inmigrantes, mujeres, jóvenes, personas sin hogar y personas con discapacidad. Director del *Observatorio de la Exclusión Social* de la *Universidad de Murcia*, ha participado en el proyecto *European network on indicators of social quality* promovido por la *European Foundation on Social Quality*, y ha obtenido el *Premio Nacional de Investigación 2015* del *Consejo Económico y Social* de España por la investigación en curso *Desigualdad, pobreza y exclusión social: coordinación y evolución de las políticas públicas en España*.

<http://orcid.org/0000-0001-5243-0481>

*Universidad de Murcia
Facultad de Economía y Empresa, Departamento de Sociología
Campus de Espinardo. 30100 Murcia, España
manuel@um.es*



Eduardo Romero-Sánchez es licenciado y doctor en pedagogía por la *Universidad de Murcia* con premio extraordinario de licenciatura y doctorado. Es profesor de la *Facultad de la Educación* de la *Universidad de Murcia* y ha sido profesor visitante del *Institute of Education (University of London)* y de la *Universidad Autónoma de Baja California* (México). Miembro del equipo investigador del *Observatorio de la Exclusión Social* de la *Universidad de Murcia* y asesor pedagógico de la *Unidad Docente de Medicina Familiar y Comunitaria* de la *Gerencia de Atención Primaria* de Murcia. Publica sobre educación médica y sobre educación moral.

<http://orcid.org/0000-0001-5090-0961>

*Universidad de Murcia, Facultad de Educación
Campus de Espinardo. 30100 Murcia, España
eromero@um.es*

Resumen

Para conocer el grado de empoderamiento o riesgo de exclusión digital de los usuarios en situación vulnerable que acuden a la *Biblioteca Regional de Murcia* se diseñó una investigación cualitativa basada en dos técnicas: la entrevista (a usuarios, a personal bibliotecario, a técnicos de entidades sociales y a los tres últimos directores de la biblioteca) y la observación participante. Estudiamos los factores de exclusión de los sujetos, sus motivaciones para utilizar los servicios bibliotecarios y su valoración de los mismos, así como su nivel de acceso a las tecnologías y su competencia digital. Se concluye que estas personas, aunque utilizan la biblioteca primeramente como centro de conexión a Internet con fines tanto de ocio como de comunicación y de estudio o búsqueda de empleo, valoran también la socialización que logran en la biblioteca como espacio confortable, normalizado e inclusivo en el que se sienten integrados y donde se desenvuelven sin limitaciones para fines lúdicos o funcionales.

Palabras clave

Biblioteca Regional de Murcia; Estudios de usuarios; Biblioteca pública; Usuarios en situación vulnerable; Competencia digital; Brecha digital; Inclusión digital.

Abstract

This research is based on two qualitative techniques applied to further understand the levels of digital risk or empowerment of vulnerable users visiting *Murcia Regional Library*. Library users and staff, social workers, and the three most recent library managers were interviewed; participatory observation was applied. We studied the exclusion factors of users, their motivation for using library services, and their information and digital competencies. We conclude that these persons use the library primarily as a center for both leisure and media Internet purposes and also occasionally to study or job search. Nevertheless, and above all, they value the library as a comfortable, normalized, and inclusive space, in which they feel integrated and where, without limits, they can stay for leisure or practical purposes.

Keywords

Murcia Regional Library; User studies; Public library; Vulnerable users; Digital divide; Digital literacy; Digital inclusion.

Gómez-Hernández, José-Antonio; Hernández-Pedreño, Manuel; Romero-Sánchez, Eduardo (2017). "Social and digital empowerment of vulnerable library users of the *Murcia Regional Library*, Spain". *El profesional de la información*, v. 26, n. 1, pp. 20-32.

<https://doi.org/10.3145/epi.2017.ene.03>

1. Introducción

En este artículo se estudia la utilización de recursos digitales por los usuarios en situación vulnerable de la *Biblioteca Regional de Murcia* (en adelante *BRM*), relacionándola con la función social de la biblioteca. Esta función es una constante en la biblioteca pública y se ha acentuado en los años de crisis al aumentar notablemente el número de usuarios en precariedad económica y digital. Dar acogida a estos usuarios potencia a la biblioteca como espacio de integración y de cohesión social.

Los datos muestran que globalmente en España está empezando a descender el número de visitas a las bibliotecas y el de préstamos, lo que tendría dos causas:

- los recortes de presupuesto para adquisición de novedades, y el cierre de algunas bibliotecas y puntos de servicio;
- los cambios en la forma de acceso y consumo de contenidos (sobre todo audiovisuales), la extensión de los teléfonos inteligentes y la gran conectividad de los usuarios con disponibilidad económica.

A la vez hay un considerable incremento del número de sesiones de internet facilitadas por las bibliotecas públicas, y se han incorporado otros servicios como el préstamo de portátiles y la apertura total de las redes wifi.

Ello induce a pensar que la biblioteca pública está reconduciendo su labor de forma más o menos consciente. Aunque

el préstamo sigue siendo importante, va creciendo el interés por otros servicios de carácter social, tecnológico, educativo o cultural: desde la estancia en sus espacios, salas de estudio y trabajo en grupo o reunión, a la atención de consultas, actividades de promoción lectora, talleres formativos, préstamo de portátiles (y cargadores, calculadoras, *e-readers*) y el acceso libre a internet. Son servicios que ayudan a las personas en lo que más necesitan, manteniéndolas conectadas y apoyando sus procesos de información, comunicación y aprendizaje.

Esta evolución se debe a que una de las consecuencias de la crisis, el incremento de la desigualdad social, ha tenido su transposición en el acceso a la información y las tecnologías. Mientras un amplio sector de la sociedad tiene un consumo digital intensivo con amplia conectividad privada, otro carece de medios para ello, y necesita del apoyo de un servicio público como la biblioteca para no verse excluido social y digitalmente.

Esta desigualdad digital hace conveniente conocer mejor las dimensiones de la exclusión y las necesidades de estos usuarios. El fin es adaptar los servicios, contribuir a los procesos de inclusión y reducir en lo posible la brecha digital, definida como un nuevo factor de exclusión que resulta tanto de la falta de acceso como de la incapacidad para el uso competente y significativo de la información.

Centramos el análisis en la *BRM* porque es la biblioteca de referencia de la ciudad. Tiene un premiado edificio muy

accesible, con instalaciones modernas, amplias y confortables y se ubica en un barrio bien comunicado; está siempre muy concurrida y su amplio horario incluyó los domingos hasta 2012. Además, ha venido implantando programas educativos y sociales innovadores en el ámbito de la interculturalidad o el apoyo al empleo, como: *Biblioteca para todos*, *Quitapesares*, *Biblioteca Punto de Empleo* y *Qué sabes* (Gallo-León, 2008; Castillo-Fernández, 2010).

Cuando constatamos que en los últimos años, al hacerse el carné, unas 700 personas habían indicado como domicilio una residencia para personas sin hogar de Murcia (Gómez-Hernández, 2016), se acordó con la dirección del centro investigar a estos usuarios, con el doble propósito de:

- conocer la labor que se viene desarrollando en la inclusión social y digital de estos colectivos;
- avanzar pautas de actuación.

2. Objetivos

El objetivo general es analizar el comportamiento informacional y digital de los usuarios en situación de vulnerabilidad de la BRM, contextualizado en una visión inclusiva de la biblioteca y bajo el paradigma conceptual de la exclusión social.

Los específicos son:

- conocer los efectos de la crisis económica en la incorporación de usuarios vulnerables a la BRM;
- describir el nivel de acceso y uso de las tecnologías de

información y comunicación (en adelante TIC) y medir el grado de adquisición de la competencia digital de los usuarios en riesgo de exclusión;

- valorar la relación entre los servicios bibliotecarios y los procesos de inclusión social y digital de las personas en riesgo de exclusión.

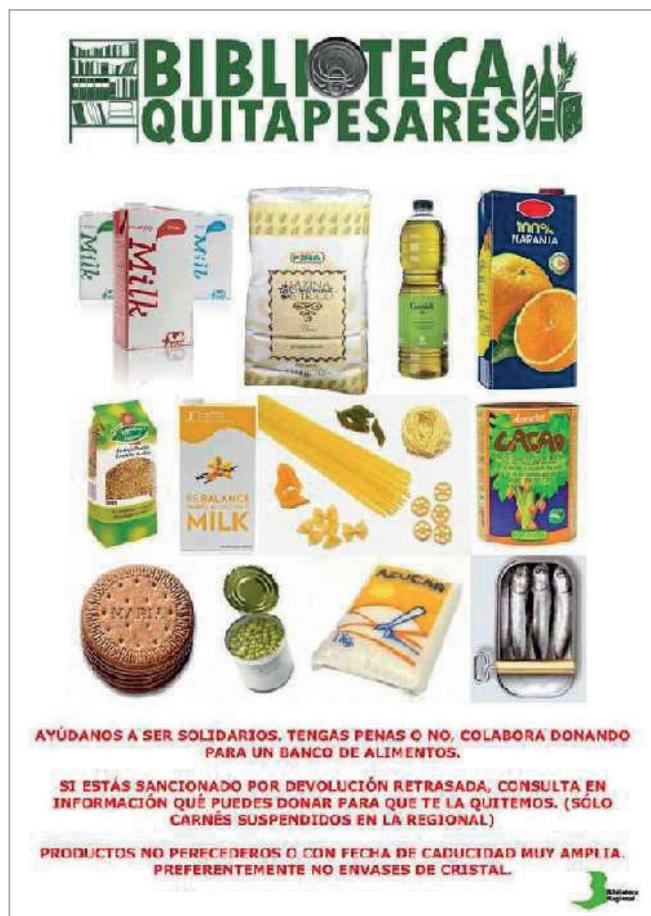
3. Métodos

La estrategia metodológica se fundamenta en dos técnicas cualitativas: la entrevista semiestructurada y la observación participante, ya que permiten captar una visión amplia de quienes intervienen en la función social y cultural de la BRM. Además, se revisó el estado de la cuestión a partir de las *Memorias de la BRM*, de la *Estadística de Bibliotecas* (INE, 2015) y de *Bibliotecas públicas españolas en cifras* (MECD, 2015).

Realizamos entrevistas a dos tipos de agentes relacionados con el uso de la BRM que consideramos informantes clave: profesionales y usuarios. Respecto a los primeros, se entrevistó a:

- 17 técnicos, auxiliares o vigilantes de la biblioteca (citados como TB1 a TB17);
- los 3 últimos directores (D1 a D3);
- 2 técnicos de entidades sociales que trabajan con la población objeto de estudio (TES1 y TES2).

En cuanto a los usuarios vulnerables, se entrevistó a 9 (U1 a



Biblioteca Quitapesares. Los usuarios donan comida para bancos de alimentos para compensar retrasos en la devolución del préstamo <http://www.bibliotecaregional.carm.es>



Qué sabes. Programa de voluntarios formadores <http://www.bibliotecaregional.carm.es>

U9) con diferentes grados de riesgo social (2 en exclusión y 7 en vulnerabilidad), edad (entre 25 y 62 años), género (6 hombres y 3 mujeres) y nacionalidad (5 españoles y 4 extranjeros).

El guion seguido en las entrevistas fue semiestructurado, y se realizaron entre febrero y junio de 2016.

Para la observación participante se contó con 9 estudiantes de último curso de los *Grados en Información y Documentación, Pedagogía y Trabajo Social (O1 a O9)*: 6 de ellos mujeres, de las cuales una es marroquí y otra colombiana, y tres varones. Tras recibir formación metodológica, la observación participante se realizó del 24 al 30 de abril de 2016, en todo el horario de la *BRM*. El tipo de observación fue pasiva (actuando como usuarios anónimos), exceptuando uno de ellos (O7) que fue participante activo, interactuando en gran medida con usuarios y técnicos en los 5 escenarios diferenciados:

- zona de acceso (escalinatas de entrada);
- Hall (zona de control, información, prensa y préstamo);
- Mediateca interior;
- Mediateca exterior;
- otros (aseos, sala infantil y mostrador de referencia).

La carencia de acceso y de competencia digital limita o excluye del conocimiento, la comunicación, las relaciones, el trabajo o el ejercicio de derechos

Se han identificado siete dimensiones de exclusión social: económica, laboral, formativa, sociosanitaria, residencial, relacional y participativa

4. Marco teórico

4.1. Exclusión social y brecha digital

Tras la crisis económica de los años setenta del siglo XX se impuso en sociología el paradigma de la exclusión social para describir la situación de individuos y grupos vulnerables, superando el anterior concepto de pobreza. El nuevo enfoque refleja mejor las situaciones que dificultan una vida digna, y que no sólo tienen que ver con la escasez de renta económica (**Subirats; Brugué; Gomà**, 2002).

La exclusión social se define como un fenómeno estructural, dinámico, multifactorial y multidimensional, que incluye un componente individual y que es abordable desde las políticas sociales. Acontece por causas estructurales (como los cambios económicos y sociales que se han producido en las sociedades del conocimiento), y no sólo por factores individuales (**Laparra-Navarro et al.**, 2007).

Constituye un proceso de alejamiento de la situación de integración social, del ejercicio activo de los derechos de ciudadanía y se produce cuando las personas acumulan



Yo, *Daniel Blake* (Ken Loach, 2016)
<https://vimeo.com/188997363>

desventajas sociales en una serie de ámbitos o dimensiones vitales. Se trata de un proceso más que de una situación estable, y tiene al menos tres niveles o estadios:

- zona de integración: donde trabajo y relaciones sociales son fuertes;
- zona de vulnerabilidad: caracterizada por una precariedad en relación con el trabajo y por una fragilidad de los soportes relacionales;
- espacio de exclusión: de gran marginalidad, de desafiliación, en la que se mueven los más desfavorecidos (**Castel**, 2014).

Se han identificado siete dimensiones de la exclusión (**Hernández-Pedreño**, 2008), que conforman la trayectoria social y personal, y entre las que existe una gran conexión:

- económica
- laboral
- formativa
- sociosanitaria
- residencial
- relacional
- participativa.

La incorporación masiva de las TIC a todas las facetas de la vida configura una octava dimensión de exclusión, la tecnológica o brecha digital, que ha sido descrita en el ámbito sociológico por **Raya-Díez** (2007). Como ejemplifica la película *Yo, Daniel Blake* (Ken Loach, 2016) la brecha digital es un factor que incrementa la vulnerabilidad porque la carencia de acceso y de competencia limita o excluye el conocimiento, la comunicación, las relaciones, el trabajo o el ejercicio de derechos. Por ello se debe conocer cómo se encuentran, digitalmente hablando, quienes están al margen en los otros ámbitos de lo social. El nivel de empoderamiento digital debe

ser medido y comprendido para actuar sobre él; su potencial igualador obliga a explorar los beneficios, fortalezas y oportunidades para la población en riesgo de exclusión.

Así pues, la exclusión tecnológica es una dimensión que de ser superada puede contribuir a reducir las demás causas de vulnerabilidad, y en caso contrario acentuarlas. Y no es una cuestión sólo de equipamiento (poseer o tener acceso a ordenador o teléfono móvil), sino también de competencia digital o informacional para usar con sentido y aprovechar sus posibilidades de modo reflexivo e intencional, de acuerdo con los fines personales o colectivos.

Este enfoque pretende convertir las TIC en tecnologías para el empoderamiento y la participación (TEP) (Reig-Hernández, 2012), capacitando para la resolución relacional de problemas y necesidades de carácter económico, laboral, educativo, familiar, afectivo, grupal o ciudadano, desde lo meramente funcional a la transformación social, incorporando valores de solidaridad, cooperación e igualdad (Pimentá, 2009; Gómez-Hernández; Saorín, 2015).

Las bibliotecas enriquecen el espacio público al convertirse en una 'segunda sala de estar'

4.2. Función de las bibliotecas en la inclusión social y digital

El concepto de la exclusión digital como parte de la exclusión social es muy cercano a la visión de la biblioteconomía sobre la función de las bibliotecas públicas. Desde su origen la biblioteca pública pretende dar acceso equitativo a la información sin barreras económicas, sociales, culturales, raciales, políticas, de nacionalidad, sexo, religión o de cualquier otro género. Y hoy cumple una función educativa y cultural plenamente vigente, gestionada en la Unión Europea por 65.000 bibliotecas que frecuentan unos cien millones de ciudadanos (Lison et al., 2016).

Un factor muy importante es su disponibilidad de instalaciones y espacios. Al ser abiertos, gratuitos, accesibles y confortables, la biblioteca acoge a personas de cualquier es-

tatus que pueden coincidir e interactuar, lo que contribuye a la cohesión social. Como ágora o tercer lugar, se convierte en una plaza pública, un espacio social democratizador con servicios que facilitan el acogimiento de los ciudadanos para la inclusión social, digital, laboral o cultural (Gallo-León, 2013). Enriquecen el espacio público al convertirse en una segunda sala de estar, un lugar donde cualquiera pasa el tiempo y utiliza los servicios, y al ser atractivas para gente de todas las edades y grupos sociales revitalizan los lugares en que se asientan (Lison et al., 2016).

IFLA, como representante de las bibliotecas, ha defendido el compromiso de éstas con la garantía del acceso a la información para todos, consiguiendo a través de la *Declaración de Lyon* (IFLA, 2014a) que este derecho se incluya entre las metas de la *Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible* de Naciones Unidas. Su concepto sobre el acceso a internet se expresa en el *Manifiesto* (IFLA, 2014b), donde se destaca que:

- las bibliotecas dan este servicio con comodidad, orientación y apoyo, ayudando a superar las barreras creadas por las desigualdades de recursos, tecnología y habilidades de los individuos;
- en ellas internet debe estar abierto sin censura ideológica, política o religiosa ni barreras económicas o tecnológicas;
- debe atenderse a los usuarios en un ambiente apropiado sin importar edad, origen étnico, nacionalidad, religión, cultura, ideología política, capacidad física o intelectual, género u orientación sexual;
- debe enseñarse la competencia para buscar, usar y compartir de modo libre, confidencial e independiente los recursos;
- promover la creatividad intelectual, cultural y económica dando acceso de modo siempre gratuito.

En España, la biblioteca ha incrementado su función inclusiva como respuesta al contexto de la crisis, en un momento de recortes y cuestionamiento de los servicios públicos. Para justificar su valor social y económico, se ha investigado el retorno de la inversión en las bibliotecas (Gómez-Yáñez, 2014), se ha medido en la Comunidad Navarra (Hernández-Sánchez, 2016), y se han descrito quince beneficios de su función, articulados en cuatro ejes y dos perspectivas, en un estudio de la *Diputación de Barcelona* (Togores, 2014) (tabla 1).

Tabla 1. Beneficio social de las bibliotecas (Togores, 2014)

Eje	Perspectiva individual	Perspectiva comunitaria
Cultural	Fomento del hábito y de la competencia lectora Acceso universal al conocimiento y a la lectura	Preservación y difusión de la memoria cultural local Progreso cultural y artístico local
Social	Inclusión social Inclusión de personas con discapacidad Inclusión de la diversidad cultural	Cohesión social Capital social Revitalización del espacio público
Económico	Fomento de la inclusión laboral	Fomento del progreso económico local
Educativo/Informativo	Alfabetización informacional Inclusión digital	Sociedades mejor informadas

5. Resultados

5.1. Crisis económica y usuarios vulnerables en la BRM

Un primer efecto evidente de la crisis es que la BRM pierde medios materiales y humanos. Si comparamos el presupuesto para adquisiciones bibliográficas de 2014 con el de 2008 según sus *Memorias* (BRM, 2009; 2015) vemos que pasa de contar con 1.763.360 € (para la propia BRM y para las bibliotecas municipales del Sistema Regional), a 116.584. Si tenía 112 empleados en 2010 (BRM, 2011), en 2014 había perdido a 20 entre personal de plantilla y de servicios externos, con un 22,5% menos de gasto en recursos humanos. Y el presupuesto para renovar equipamiento, limpieza y otros servicios externalizados también desciende, haciendo enorme el esfuerzo por mantener la calidad del servicio.

-Se despidieron mediadores que había en los municipios, aquello fue bastante duro... Se recortaron los contratos de servicios, pequeños libreros que nos vendían libros no se les podía pagar... una cosa tremenda (D2)

-La crisis económica ha influido porque ha cercenado la posibilidad de compra, de innovación dentro de la biblioteca. No hemos podido desarrollar ciertos proyectos que son muy importantes. Nuestra prioridad ahora es que nos llegue el dinero para encender la luz... No tenemos presupuesto para más y lo que se hace, se hace a coste cero (D1)

-Los aseos no presentan buen estado y tampoco están limpios. Las manivelas de las puertas no cierran. Muchos retretes no tienen tapadera y algunos lavabos están averiados (O5 y O6, Escenario: otros, aseos)

En usuarios se observa un descenso en las visitas, que pasan de 894.483 en 2008 a 706.976 en 2014, quizás por factores como la escasez de novedades o el cierre los domingos. Frente a ello, hay un incremento de quienes acuden por falta de recursos, situación de desempleo o vulnerabilidad, que estudian, aprenden y usan la conexión wifi y los ordenadores para navegar por internet (BRM, 2010). Son personas que aprovechan la gratuidad de la BRM, en la que encuentran un espacio normalizador al que acuden frecuentemente a sugerencia de los técnicos de los centros de apoyo social.

-En 2008 se produce un boom importante, aunque personas sin recursos venían con crisis y sin crisis (TB2, Mediateca)

-Se ha notado bastante la crisis, en el sentido de que teníamos antes un grupo de extranjeros muy determinado y ahora tenemos muchos más y mucha gente española que no tiene trabajo (TB11, Mediateca).

-La mayoría de los usuarios de este

servicio son extranjeros de diferentes nacionalidades (de Europa del Este, magrebíes, latinoamericanos, sudafricanos...), éstos ocupan los puestos que están al fondo, tal vez para que nadie pueda ver lo que hacen (O2, escenario Mediateca).

-Primero, las personas cuando están en la biblioteca no están en la calle. Eso es fundamental. Es decir, están en un recurso normalizado al que puede ir cualquier persona y están ocupando su ocio y tiempo libre en algo productivo; estén hablando con su familia, estén viendo una película, o lo que estén haciendo, pero no están en la calle (TES1, trabajadora social albergue).

-Las personas cuando están en la biblioteca no están en la calle, están en un recurso normalizado al que puede ir cualquiera (...) Se les dice: Cuando tú vas allí, nadie sabe si eres una persona en situación de exclusión o no (trabajadora social en un albergue)

-Se les dice: 'tienes que ir a la biblioteca. Tienes que aprender a moverte en otros entornos'. Allí pueden participar. 'Cuando tú vas allí, nadie sabe si eres una persona en situación de exclusión o no. Tú estás con tu ordenador, estás haciendo tus cosas y nadie lo sabe'. Es como más anónimo. Y además se les dice: 've a la biblioteca, métete en internet, practica...' Entonces para nosotros la biblioteca es uno de los sitios que decimos 'tenéis que ir a la biblioteca, sacaros el carné' (TES1, trabajadora social albergue)

El número de préstamos desciende, bajando de 642.631 en 2008 a 548.388 en 2014. En cambio, para atender la mayor



Sala de internet (zona interior de la Mediateca)

demanda de conexión, la BRM tiene que incrementar hasta 40 los puestos informáticos en la zona de Mediateca, adquiere algunos portátiles y tabletas para prestarlos en sus instalaciones, y mantiene permanentemente abierta la wifi sin necesidad de identificación.

-Vienen casi exclusivamente por internet. En muy poco tiempo, ha cambiado mucho la cosa. Hace un par de años no teníamos prácticamente puestos para conectarse. Ahora sólo han dejado dos puestos de visionado de películas y todo lo demás para internet (TB7, Información).

-Aquí en la biblioteca también dejan la wifi los domingos, que mucha gente aprovecha en la puerta el domingo cuando está cerrada; paso y veo mucha gente y aprovecho yo también algunas veces. La biblioteca está cerrada pero no la cierran del todo: siempre te dejan una ventana para usar (U8, mujer marroquí, 44 años).

-Lo que pasa es que la evolución de la tecnología ha hecho que la biblioteca se utilice como sitio donde la gente que no tiene internet en casa venga a conectarse. Incluso fuera del horario de la biblioteca. Como sigue funcionando el wifi, siguen... Yo salgo a la una de la madrugada y hay gente en la escalera que está con el wifi (TB17, Seguridad).

-Es sorprendente lo bien que se ha defendido la BRM para la bajada de presupuestos tan impresionantes que ha tenido. Y es que hay gente muy buena trabajando allí y a base de imaginación han ido sacando cosas prácticamente a coste cero (D3)

5.2. Acceso, competencia y grado de empoderamiento digital de los usuarios vulnerables

A partir de la información recabada en las entrevistas a usuarios, se ha analizado su situación de riesgo y de empoderamiento digital, para verificar la relación entre el grado de acceso y competencia digital, y la mayor o menor posibilidad de promoción o reducción de los factores de exclusión social.

La competencia digital se ha evaluado según el *Marco Europeo (Punie; Brecko, 2014)*, el cual establece cinco dimensiones que se pueden poseer en grado básico, independiente o competente (*Europass, 2015*). Son:

- información: saber buscar, navegar, filtrar, evaluar, almacenar y recuperar la información;
- comunicación: interactuar, compartir información y contenidos, participar, colaborar mediante canales digitales, netiqueta y gestión de la identidad digital;
- creación de contenidos: desarrollar contenidos, integrar y reelaborar, conocer derechos de autor y licencias, programación;
- seguridad: protección de dispositivos, de datos personales e identidad digital, protección de la salud y del entorno;
- resolución de problemas: resolver problemas técnicos, identificar necesidades y respuestas, innovar y hacer uso creativo de las TIC identificando lagunas en la competencia.

Para la valoración se han considerado cinco indicadores, definidos en la tabla 2:

Tabla 2. Categorización del nivel de empoderamiento digital

Indicador	Grado	Definición
1. Equipamiento y acceso	Mínimo	Móvil básico o PC, sin datos
	Suficiente	Móvil básico o Smartphone + PC o Portátil en casa pero conectividad limitada
	Completo	Smartphone y PC o Portátil en casa con conectividad completa
2. Uso y función de las TIC	Productivo	Usa TIC e internet para formación y trabajo o búsqueda de empleo
	Ocio	Usa TIC e internet para ocio (música, cine, lectura, deportes, vídeos, videojuegos, etc.)
	Información y Comunicación	Usa TIC e internet buscar información, e-mail, relaciones, redes sociales...
3a). Dominio de las cinco dimensiones de la competencia digital	Básico	Solo resuelve tareas digitales sencillas
	Independiente	Conoce y usa diversas herramientas y las aplica para resolver problemas
	Competente	Hace un uso estratégico y crítico de la competencia digital para diversidad de fines personales y sociales
3b). Calificación global de la competencia digital	Limitante/Dependiente	Limitado para afrontar de modo autónomo problemas de la vida cotidiana con TIC e internet
	Instrumental	Puede resolver problemas de la vida cotidiana con TIC e internet
	Transformadora	Capaz de mejorar las condiciones individuales o sociales e innovar con las TIC e internet
4. Empoderamiento digital	Deficiente	No aprovecha la mayor parte de posibilidades de la competencia digital para sus fines vitales
	Suficiente	Resuelve necesidades personales a través de la competencia digital
	Alto	Aprovecha la competencia digital para mejorar condiciones personales de vida y la participación social
5. Situación de riesgo digital	Exclusión	Sin capacidad para acceder y aprovechar la información y las TIC para la inclusión
	Vulnerabilidad	En riesgo de perder oportunidades personales por falta de dominio de la competencia digital
	Inclusión	La competencia digital ayuda a mejorar la situación personal y la integración social

Tabla 3. Evaluación del grado de empoderamiento digital de los usuarios entrevistados

Nº	Sexo	Edad	Nacionalidad	Situación de riesgo social	1. Equipamiento / Acceso TIC	2. Uso y función TIC	3. Competencia digital					Empoderamiento digital	Situación de riesgo digital	
							Las cinco dimensiones							Global
							3.1. Información	3.2. Comunicación	3.3. Creación de contenidos	3.4. Seguridad	3.5. Resolución de problemas			
U1	H	25	Brasileño	Vulnerabilidad Riesgo laboral, económico y extranjero	Completo	Productivo Ocio Información / Comunicación	Competente	Competente	Independiente	Independiente	Independiente	Transformador	Alto	Inclusión
U2	H	30	Español	Exclusión Riesgo laboral, económico, de salud y relacional	Mínimo	Ocio	Básico	No	No	No	No	Limitante / Dependiente	Deficiente	Exclusión
U3	H	41	Dominicano	Vulnerabilidad Riesgo laboral, económico y extranjero	Mínimo	Ocio Información / Comunicación	Básico	Básico	No	No	No	Limitante / Dependiente	Deficiente	Vulnerabilidad
U4	H	54	Español	Vulnerabilidad Riesgo laboral, económico y relacional	Mínimo	Ocio	Básico	Básico	No	Básico	Básico	Instrumental	Deficiente	Vulnerabilidad
U5	H	57	Español	Vulnerabilidad Riesgo laboral, económico y de salud	Suficiente	Productivo	Independiente	Básico	No	Básico	Básico	Instrumental	Suficiente	Inclusión
U6	H	62	Francés	Vulnerabilidad Riesgo laboral, económico y extranjero	Suficiente	Productivo Ocio	Básico	Básico	No	Básico	No	Instrumental	Suficiente	Vulnerabilidad
U7	M	41	Española	Vulnerabilidad Riesgo laboral, económico, residencial y de salud	Mínimo	Productivo	Básico	Básico	Básico	No	No	Limitante / Dependiente	Deficiente	Vulnerabilidad
U8	M	44	Marroquí	Exclusión Riesgo laboral, económico, relacional y extranjera	Mínimo	Información / Comunicación	Básico	Básico	No	Básico	Básico	Instrumental	Suficiente	Inclusión
U9	M	46	Española	Vulnerabilidad Riesgo laboral, económico y residencial	Completo	Productivo Información / Comunicación	Independiente	Independiente	Básico	Básico	Básico	Instrumental	Suficiente	Inclusión

- equipamiento o acceso a recursos tecnológicos;
- usos declarados de TIC e internet;
- competencia digital (por ámbitos y global);
- grado de empoderamiento digital;
- situación de riesgo digital.

Los resultados se presentan en la tabla 3.

Estos usuarios suelen tener como equipamiento mínimo un móvil que no es *smartphone* o tiene conectividad limitada, sin contrato de datos y usado para llamadas. No tienen ordenador ni portátil o está obsoleto, careciendo de internet en su residencia. En caso de tenerlo, acuden a la *BRM* por su condición acogedora, relacional y de creación de hábitos.

Los fines para usar las TIC en la *BRM* son diversos: ocupar el tiempo de ocio, en algunos casos estudiar o buscar empleo,

así como acceder a información, e-mail y conectarse a redes sociales, en las que no son usuarios intensivos sino que participan esporádicamente.

-Escucho música, veo Facebook y alguna que otra película (U2, español, 30 años).

-En internet veo partidos de tenis. A veces los pasan por el Plus, y como yo no tengo Plus, pues lo veo ahí (U3, dominicano, 41 años).

-Antes sí chateaba, y ahora también cuando entro a Facebook y encuentro a alguien de mi familia (U8, mujer marroquí, 44 años).

-Yo en internet veo los temas que a mí me interesan que es el arte, la pintura... Los juegos por internet es lo que más me gusta. Lo que me captó son juegos online, que



Sala de internet (zona exterior de la Mediateca)

entras en relación y son interactivos (U6, francés, 62 años)

La competencia digital suele ser elemental en tareas de información y de comunicación, y claramente insuficiente en resolución de problemas, creación de contenidos y cuestiones de seguridad. Solamente en dos casos la consideramos de nivel transformador, en el resto es de tipo instrumental o limitante/dependiente.

Valorando acceso, uso y competencia, creemos que hay un único usuario con nivel de empoderamiento alto, cuatro con suficiente, y cuatro, deficiente. En cuanto a la situación de riesgo digital, calificamos a uno en exclusión, a cuatro en vulnerabilidad y otros cuatro en inclusión.

-Yo internet lo considero muy positivo porque cuando me meto, aunque sea poca cosa, aprendo más. Cada día aprendo un poquito más (dominicano, 41 años)

Tienen una visión muy positiva de internet como lugar en que “está todo”, pero manifiestan temor ante los riesgos para su privacidad, la dependencia excesiva y la frialdad del medio.

-Yo internet lo considero muy positivo porque cuando me meto, aunque sea con poca cosa, aprendo más. Cada día aprendo un poquito más (U3, dominicano, 41 años).

-Se pierde un poco lo humano. Entonces, el defecto que tiene para mí internet es la frialdad... y hay que ir con cuidado (U6, francés, 62 años).

Estos usuarios tienen sensación de conocer lo básico, pero saben que necesitan más alfabetización digital, por lo que les gustaría tener formación en la biblioteca:

-Dar talleres de alfabetización digital sería muy bueno porque venimos personas que desconocemos, incluso gente con pocos conocimientos de informática, enseñarles a llegar a eso (U5, español, 57 años).

-Me pierdo mucho en internet, necesito un curso de esto porque me hace perder mucho tiempo... No me gusta internet; sé que es maravilloso, pero me hace perder mucho tiempo y no me manejo bien... entonces me pierdo enseguida, me gusta esto y veo lo otro... me interesan tantas cosas que al final no me centro y yo tengo un problema de desorganización y de estar centrada (U7, española, 41 años).

Los usuarios con mayor nivel de competencia digital la utilizan para intentar superar su situación de vulnerabilidad siguiendo estudios, buscando empleo o preparándose para optar a puestos de

trabajo. Su grado de empoderamiento digital contribuye a reducir otros factores de exclusión social al facilitarles relaciones y comunicación, acceso a información y a formación, así como un recurso de ocio muy necesario para personas con mucho tiempo libre, que intentan ocupar de modo gratificante.

-Estoy haciendo un curso de ofimática, porque dentro del examen que me estoy preparando hay una prueba de eso. Entonces aprovecho la Mediateca para poder acceder al curso; también consultar el correo electrónico o consultar el temario que me estoy preparando (U9, mujer española de 46 años)

En cuanto a sugerencias de mejora, realizan propuestas muy oportunas, como por ejemplo:

- que debiera haber más ordenadores con lector de certificado digital;
- que podría haber un técnico ayudando *in situ* cuando encontraran dificultades;
- que se podría desactivar determinados filtros para poder conectarse a webs actualmente bloqueadas: juegos online como ajedrez, webs de subastas...

Globalmente consideramos que los usuarios vulnerables tienen niveles variados de empoderamiento digital, y que cuando es alto (por ejemplo U1 o U9), contribuye en mayor medida a la reducción de sus factores de exclusión social. Igualmente, un nivel muy bajo de empoderamiento digital se asocia con una situación de exclusión amplia y difícilmente afrontable, como ocurre con U2. En cualquier caso, para todos ellos, incluyendo los menos competentes digitalmente, la BRM es un medio de acceso y uso que va mejorando sus capacidades y prácticas informativas y digitales.

5.3. Función social de la BRM: motivaciones de uso e interacción

Los usuarios manifiestan motivaciones muy diversas para acudir a la BRM, relacionados no solamente con factores

funcionales (como el acceso gratuito a ordenador e internet o la utilización de servicios de préstamo o lectura de prensa), sino también por aspectos psicológicos y de socialización, vinculados con el aumento de autoestima y la relación social con otros usuarios y técnicos. Reconocen sentirse acompañados, aunque en algunos casos haya escasa interacción social real, y destacan el sentimiento de solidaridad generado entre ellos, al ayudarse sin tener que recurrir al personal cuando les surgen dificultades informáticas.

-Hay personas que están sin hogar, a lo mejor salen de Cáritas o de donde pasan la noche y en vez de estar en la calle se refugian aquí; entonces pueden coger un libro o leer el periódico. Además, hay mucha gente que utiliza internet para contactar con sus conocidos y mantener las relaciones con su familia (TB9, Información).

-Utilizan muchísimo el ordenador para comunicarse a través del Facebook o a través de las redes sociales, con su familia, con su gente de donde estén y otros ver películas como forma de entretenimiento (TB11, Mediateca)

-Aunque tuviese ordenador o internet en casa vendría. Claro que sí. Vendría por costumbre ya. Y porque me gusta ver gente, me gusta relacionarme. Con los de mi país y con españoles, con estudiantes que vienen aquí (U3, dominicano, 41 años).

« Su grado de empoderamiento digital contribuye a reducir otros factores de exclusión social al facilitarles relaciones y comunicación, acceso a información y a formación, así como un recurso de ocio »

A veces sugieren propuestas para incrementar las relaciones sociales:

-Tener tableros de ajedrez sería un aliciente, si en vez de jugar online hubiera dos o tres tableros, la gente a la que le gusta podría jugar al ajedrez en la biblioteca (U4, español, 54 años)

-Me gustaría grupos de lectura, teatro, por ejemplo, actividades para las personas, todo tipo de personas y sobre todo excursiones, yo no sé por qué no las hacen (U8, mujer marroquí, 44 años)

Los efectos positivos citados evidencian y explican la función social que cumple la BRM cuando sus usuarios vulnerables atribuyen ciertos valores al contexto particular que la envuelve: ambiente diverso (según etnia y género) y respetuoso, espacio de trabajo y estudio, estética agradable (luz o colores), y buen trato entre técnicos y usuarios. Éstos y otros valores hacen que algunos consideren la BRM como "su segundo hogar", llegando a reconocer que acudir a ella es un hábito difícil de dejar, incluso cuando tienen recursos similares en el propio hogar o en el albergue de residencia. Esta función se destaca sobre todo en los usuarios con mayor riesgo social, para los que la estancia en la BRM supone salir de la realidad personal cotidiana, en la que se evidencia la vulnerabilidad en que están: en paro, sin ingresos, sin vi-

vienda, sin apenas relaciones sociales o familiares.

-Me encanta. Es una biblioteca bien estructurada. Visualmente hablando, tiene mucha luz. Es un lugar tranquilo (U1, brasileño, 25 años).

-Evito pensar en todo lo malo que me pasa. Aunque en la residencia hubiera, seguiría viniendo aquí (U2, español, 30 años).

-Estoy enganchada a la biblioteca. Lo mejor, el servicio a la gente, cómo te tratan, la formalidad que hay... Me encanta, o sea, porque te tratan bien y son cordiales y son formales al tiempo (U7, española, 41 años).

« *-Estoy enganchada a la Biblioteca. Lo mejor, el servicio a la gente, cómo te tratan, la formalidad que hay... Me encanta porque te tratan bien y son cordiales y son formales al tiempo (española, 41 años)* »

-Muchos usuarios vienen a la biblioteca por la necesidad de interrelacionarse, de hablar, y la utilizan para evitar la soledad (TB5, Información y Referencia).

-Se establece una relación que yo creo que para muchas de estas personas es como si fuéramos su familia. Aquí son igual que los demás y entonces el trato que nosotros les damos es exactamente igual que a los demás (TB7, Información).

-El trato de ellos para con nosotros es exquisito, que nos sorprendemos y lo hablamos entre nosotros que hay que ver que son gente que para la dificultad que tienen, que muchos de ellos viven en la calle, la educación que tienen y el buen estar que tienen en la biblioteca (TB16, Seguridad).

No obstante, la alta valoración de los usuarios sobre la función de la BRM como espacio de socialización no es igualmente considerada por los otros agentes participantes en la investigación. Así, aunque técnicos y observadores coinciden en la buena relación y trato con los usuarios especialmente vulnerables, en el caso de la interacción ofrecen visiones opuestas, dependiendo a veces del escenario analizado.

-Interaccionaban poco entre ellos, pero sí con el personal de la biblioteca, sobre todo con los encargados de Información y Atención al usuario y con los bibliotecarios de la sección de Mediateca (O6, escenario Mediateca).

-Un hombre de unos 60 años, español, conversa con el responsable de Seguridad. El hombre va muy desaliñado. Realmente parece un vagabundo. Finalmente, se dan la mano y sube hacia la planta primera, a la Mediateca (O5, escenario Hall).

-Hay usuarios que se conocen e interaccionan entre ellos, mientras que otros no. Se observa un ambiente de amabilidad y cortesía entre ellos (O8, escenario Hall).

-No noto malas actitudes entre los usuarios. En lugar de

eso, parece que hay complicidad entre algunos, quizás sea porque comparten el mismo idioma o cultura o han venido juntos (O4, escenario Mediateca).

Algunos técnicos entrevistados y varios observadores han puesto de manifiesto que la interacción entre usuarios es bastante escasa y muy segregada según nacionalidad, con ciertas dosis de reactividad hacia ellos por parte de colectivos más normalizados.

-Casi siempre hablan entre ellos, no se suelen relacionar con usuarios 'normales' (TB5, Información y Referencia).

-Hay una especie de segregación espacial creada por ellos mismos para no mezclarse (TB10, Mediateca).

-La comunicación entre los sujetos era prácticamente nula. Aquellos que mantenían una breve conversación lo hacían principalmente con personas de su misma nacionalidad y en su idioma materno (O1 y O3, escenario Mediateca).

-La Mediateca interior parece un gueto. Desde primera hora, en su gran mayoría, está ocupada por inmigrantes y por personas sin techo. Parecen ocupar siempre el mismo puesto ya que llegan hasta él de manera mecánica. Por lo que quizás sea el resto de personas las que eviten entrar al interior (O9, escenario Mediateca).

-Hace unos años, un usuario me dijo: ¿esto es una ONG o qué? Porque había solamente extranjeros (TB8, Información).

-Se pasan horas en internet, viene gente que huele mal, a veces hay conflictos entre miembros de la misma nacionalidad (TB6, Información)

“ Para todos ellos, incluyendo los menos competentes digitalmente, la BRM es un medio de acceso que va mejorando sus capacidades y prácticas informativas y digitales ”

-A mi juicio, quizás la Mediateca sea el sitio donde más se puede intuir que se esté dando una segregación. Mientras que el exterior es utilizado por personas con un determinado perfil, el interior suele estar ocupado por inmigrantes y por personas en exclusión social (O2, escenario Mediateca).

Las diferencias entre los discursos de socialización pueden deberse a distintas percepciones sobre qué es lo “normal” en la interacción social. Los colectivos en riesgo de exclusión suelen tener bajo índice de relaciones porque su biografía está impregnada de conflictos con familiares o amigos y su



Vista general de la zona interior de la Sala de acceso a internet de la Biblioteca Regional de Murcia

autoestima es baja por factores como depresión o enfermedad mental, carencia de vivienda y trabajo o adicción a drogas o alcohol. Estas dificultades les hacen valorar positivamente relaciones que para agentes normalizados como técnicos y observadores son insuficientes, tendiendo a definirlos como segregadoras y poco participativas en parte por su falta de comprensión de que la inclusión social es un proceso al que se llega a partir de pequeños avances como los que se dan en espacios públicos como las bibliotecas.

“ En la BRM coinciden distintos colectivos, con diferente estatus y nivel de empoderamiento digital, en convivencia respetuosa al margen de su género, edad o nacionalidad ”

6. Conclusiones

La BRM está realizando una importante función social, que está en aumento especialmente con colectivos vulnerables, favoreciendo la cohesión al ser un espacio abierto y normalizador. Aunque los usuarios asisten principalmente por el acceso gratuito a internet, se convierte para ellos en un importante espacio de socialización, su “segunda casa”. Además, contribuye al mantenimiento y mejora de las competencias digitales de colectivos vulnerables, verificándose que aquellos con mayor grado de empoderamiento digital tienen más posibilidades de promoción social. Desde la lectura a los talleres formativos, el apoyo al estudio, la orientación laboral, las actividades culturales, el préstamo de libros o la facilitación de sus espacios, equipamientos informáticos y conexiones, los servicios bibliotecarios conforman un conjunto de recursos para la inclusión digital, educativa e informacional de los individuos que acaba siendo importante para su inclusión social.

En la *BRM* coinciden distintos colectivos, con diferente estatus y con distinto nivel de empoderamiento digital, en convivencia respetuosa al margen de su género, edad o nacionalidad. La valoración que hacen técnicos, usuarios y observadores de las relaciones y la interacción que se produce en la biblioteca es diversa, siendo más alta la de las personas vulnerables.

Los resultados muestran que la *BRM* camina hacia un modelo más comprometido con los colectivos en desventaja, en el que se debe seguir avanzando, ya que la Región de Murcia tiene un porcentaje de 38,8 % de población en riesgo de pobreza o exclusión (**Llano-Ortiz**, 2016). Sería de interés para ello tener en cuenta las *Normas sobre servicios para personas sin hogar* de la *IFLA* (**Winkelstein**, 2016), realizadas a partir de experiencias internacionales. Algunas buenas prácticas son las desarrolladas en la biblioteca central de Zagreb (**Bunić**, 2015) y en la de Winston-Salem, North Carolina (**Skinner**, 2016), en las que:

- se ha formado al personal en las características de los usuarios vulnerables contando con la colaboración de alguno de ellos;
- se realizan programas de alfabetización digital y orientación laboral a partir de las necesidades reales;
- se llevan a cabo programas participativos de ocio vinculados a la lectura;
- colaboran con las ONG que les atienden;
- cuentan con asesoramiento de profesionales de los servicios sociales para adaptar los servicios de modo que contribuyan más a la integración de estos usuarios.

“ Aunque la biblioteca está incrementando su labor social, todavía llega sólo a una pequeña parte del total de personas que se encuentran en vulnerabilidad ”

Aunque la biblioteca está incrementando su labor social, se debe reconocer que todavía llega sólo a una pequeña parte del total de personas que se encuentran en vulnerabilidad, un 28,6% de la población española (**Llano-Ortiz**, 2016). Actualmente la mayoría de visitas a las bibliotecas públicas siguen siendo realizadas por quienes tienen un nivel socio-educativo por encima de la media del país, y casi no se logra alcanzar a las personas con menos recursos. Por eso en un contexto de desigualdad, incertidumbre y cambio tecnológico, conseguir atraer más a la ciudadanía en riesgo de exclusión y contribuir a su integración y a su empoderamiento digital es fundamental para cumplir con la función de la biblioteca. Éstas deben considerarlo tanto una oportunidad como una prioridad como entidad pública que garantiza el derecho efectivo a la información.

7. Bibliografía

Biblioteca Regional de Murcia (2009). *Memoria 2008*. Murcia.

Biblioteca Regional de Murcia (2010). *Encuesta de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Regional de Murcia*. Murcia. https://estaticocultura.carm.es/wbr/home/FIC20101203_051230.pdf



Imagen del servicio de mediadores interculturales de la *BRM* destinado a favorecer el uso por minorías culturales e inmigrantes

Biblioteca Regional de Murcia (2011). *Memoria 2010*. Murcia.

Biblioteca Regional de Murcia (2015). *Memoria 2014*. Murcia.

Bunić, Sanja (2015). “Why they need us and why we hesitate: The homeless in the library”. En: *IFLA World library and information congress. 81st IFLA General conference and assembly*, Cape Town, South Africa. <http://library.ifla.org/1261/1/100-bunic-en.pdf>

Castel, Robert (2004). “Encuadre de la exclusión”. En: Karsz, Saül (ed.). *La exclusión. Bordeando sus fronteras: definiciones y matices*. Barcelona: Gedisa Editorial, pp. 55-86. ISBN: 8474329396

Castillo-Fernández, Javier (2010). “Biblioteca punto de empleo”. En: Castillo-Fernández, Javier; Gómez-Hernández, José-Antonio; Quílez-Simón, Pedro (eds.). *La biblioteca pública frente a la recesión, acción social y educativa*. Murcia: Tres Fronteras, pp. 173-188. ISBN: 978 8475645612

Europass (2015). *Competencias digitales. Tabla de autoevaluación*. Luxemburgo: European Commission. <http://europass.cedefop.europa.eu/es/resources/digital-competences>

Gallo-León, José-Pablo (2008). “Innovación en los servicios de bibliotecas públicas orientadas al usuario. El caso de la *Biblioteca Regional de Murcia*”. *El profesional de la información*, v. 17, n. 2, pp. 144-154. <http://doi.org/10.3145/epi.2008.mar.03>

Gallo-León, José-Pablo (2013). *Prospectiva 2020. Las diez áreas que más van a cambiar en nuestras bibliotecas en los próximos años*. Madrid: Consejo de Cooperación Bibliotecaria. <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/dms/mecd/cultura->

mecd/areas-cultura/bibliotecas/mc/consejocb/grupos-de-trabajo/21/estudio-prospectiva-2020.pdf

Gómez-Hernández, José-Antonio (2016). "Usuarios en vulnerabilidad social ¿por qué y para qué generar capital cultural desde la biblioteca?". *Anuario ThinkEPI*, v. 10, pp. 83-93. <http://doi.org/10.3145/thinkepi.2016.13>

Gómez-Hernández, José-Antonio; Saorín, Tomás (2015). "Trends in information literacy programmes to empower people and communities: Social technologies supporting new citizen needs". En: Passarelli, Brasilina; Straubhaar, Joseph; Cuevas-Cerveró, Aurora (eds.). *Handbook of research on comparative approaches to the digital age revolution in Europe and the Americas*. Hershey, Pensilvania, USA: IGI Global, pp. 315-330. <http://doi.org/10.4018/978-1-4666-8740-0>

Gómez-Yáñez, José-Antonio (2014). *Estudio Fesabid: El valor económico y social de los servicios de información: bibliotecas*. Madrid: Fesabid. <http://www.fesabid.org/sites/default/files/repositorio/fesabid-valor-economico-social-servicios-informacion-bibliotecas.pdf>

Hernández-Pedreño, Manuel (2008). "Pobreza y exclusión en las sociedades del conocimiento". En: Hernández-Pedreño, Manuel (coord.). *Exclusión social y desigualdad*. Murcia: Editum. ISBN: 978 8483717752 <http://www.um.es/documents/1967679/1967852/Libro-Exclusion-social-desigualdad-08.pdf/b3392fe8-ca07-44d4-8833-2a2124a3b190>

Hernández-Sánchez, Hilario (2016). *El valor de las bibliotecas. Estudio de impacto socioeconómico de las Bibliotecas de Navarra*. Madrid: Consejo de Cooperación Bibliotecaria. <http://www.elvalordelasbibliotecas.es/es/informe>

IFLA (2014a). *Declaración de Lyon sobre el acceso a la información y el desarrollo*. <http://www.lyondeclaration.org/content/pages/lyon-declaration-es-v2.pdf>

IFLA (2014b). *Internet manifesto 2014*. <http://www.ifla.org/publications/node/224?og=30>

INE (2015). *Estadística de bibliotecas 2014*. <http://www.ine.es>

Laparra-Navarro, Miguel; Obradors-Pineda, Anna; Pérez-Eransas, Begoña; Pérez-Yruela, Manuel; Renes-Ayala, Víctor; Sarasa-Urdiola, Sebastián; Subirats, Joan; Trujillo-Carmona, Manuel (2007). "Una propuesta de consenso sobre el concepto de exclusión: implicaciones metodológicas". *Revista española del tercer sector*, n. 5, pp. 15-58. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2376685>

Lison, Barbara; Reip, Natascha; Huysmans, Frank; Mount, Dan (2016). *Research for CULT Committee: Public libraries*.

Their new role. Luxemburgo: Policy Department for Structural and Cohesion Policies. [http://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=IPOL_STU\(2016\)585882](http://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=IPOL_STU(2016)585882)

Llano-Ortiz, Juan-Carlos (2016). *El estado de la pobreza. Seguimiento del indicador de riesgo de pobreza y exclusión social en España 2009-2015*. Madrid: EAPN. <http://www.eapn.es/estadodepobreza>

Ministerio de Educación Cultura y Deporte (2015). *Bibliotecas públicas españolas en cifras*. <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/mc/ebp/portada.html>

Pimienta, Daniel (2009). "Digital divide, social divide, paradigmatic divide". *International journal of information communication technologies and human development*, v. 1, n. 1, pp. 33-48. <http://doi.org/10.4018/jicthd.2009010103>

Punie, Yves; Brecko, Barbara (2014). *Digcomp: Marco europeo de competencias digitales*. Bruselas: Comisión Europea. http://jakintza.eus/wp-content/uploads/DIGCOMP_Donostia_ES-Rev.pdf

Raya-Díez, Esther (2007). "Exclusión social: indicadores para su estudio y aplicación para el trabajo social". *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, n. 70, pp. 155-172. http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/revista/numeros/70/Inf01.pdf

Reig-Hernández, Dolores (2012). *Socionomía*. Barcelona: Deusto. ISBN: 978 8423412723 <http://www.planetadelibros.com/libro-socionomia/65443>

Skinner, Elizabeth J. (2016). "People experiencing homelessness: How libraries can be community collaborators and catalysts for change". In: *IFLA World library and information congress 2016*. Columbus, Ohio.

Subirats, Joan; Brugué, Joaquim; Gomà, Ricard (2002). "De la pobreza a la exclusión social: Nuevos retos para las políticas públicas". *Revista internacional de sociología*, n. 33, pp. 7-45. <https://goo.gl/OwMsMB>

Togores, Rosa (2014). *El valor de las bibliotecas públicas en la sociedad: El caso de la Red de Bibliotecas Municipales*. Barcelona: Diputació Barcelona. <https://goo.gl/1jedbZ>

Winkelstein, Julie-Ann (2016). "Overview of first draft of guidelines for library service to people experiencing homelessness and a brief overview of services to youth experiencing homelessness without parents or guardians". En: *IFLA Council and general conference 2016*. Columbus, Ohio: IFLA. <http://library.ifla.org/1494/2/147-winkelstein-en.pdf>

Colección de libros de bolsillo

El profesional de la información (Editorial UOC)



El profesional de la
información



EDITORIAL UOC

Más información:

<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/libros.html>

NOVEDAD