

# **TITULO : LOS TELECENTROS Y LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS: NUEVAS ALIANZAS PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

**AUTORA:** M<sup>a</sup> Felicidad Campal García.

Ayudante de Biblioteca de la Biblioteca Pública de Salamanca “Casa de las Conchas” y  
Profesora Asociada de la Facultad de Documentación de la Universidad de Salamanca

**CORREO ELECTRÓNICO:** [Felicidad.Campal@bcl.jcyl.es](mailto:Felicidad.Campal@bcl.jcyl.es)

## **RESUMEN:**

Se ofrece una descripción, valoración y algunos ejemplos de los telecentros y se muestra la necesidad de vincularlos a las bibliotecas públicas y de que estas amplíen sus roles tradicionales para desarrollar determinadas funciones de forma conjunta. El propósito de este artículo es poner de manifiesto la posibilidad de cooperar en la prestación de algunos servicios comunes a ambas instituciones: ofrecer un único punto de información a la comunidad relevante que cubra sus necesidades tanto de carácter local como general; y conectar el desarrollo de las nuevas tecnologías a las carencias de formación en el manejo de las mismas, esto es, la alfabetización digital. Además, basándonos en la premisa de que no todo el mundo dispone de un ordenador en casa, tanto las bibliotecas públicas como los telecentros, constituyen una inversión social como espacios para ayudar a lograr el objetivo de facilitar el acceso igualitario y universal a Internet y a la Sociedad de la Información. La base de esta cooperación es que ambas instituciones son actores conscientes de la necesidad de diseñar acciones innovadoras y creativas que faciliten la igualdad de oportunidades, la participación de los ciudadanos en la vida pública y el acceso a la cultura y la educación, para contribuir al cierre de la brecha digital y aumentar su calidad de vida.

**PALABRAS CLAVE:** Telecentros, Bibliotecas, Cooperación, Internet, Información Comunitaria, Alfabetización

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día los organismos internacionales de desarrollo como la Unesco, reconocen que existe una correlación entre el acceso a la información, la adopción de las tecnologías de información y comunicación (TIC) y el desarrollo económico y social. Sin embargo ya sabemos que no todo el mundo tiene acceso a estos recursos, lo que nos pone de nuevo sobre la mesa las grandes diferencias que siempre han existido, afectando a todos los órdenes de la vida, económico, social, laboral y cultural, y separando a unas sociedades de otras. Pero ahora, que vivimos en la era de la tecnología y de la información, y que se ha demostrado el valor que esta tiene, tenemos que añadir una más, la brecha digital o fractura tecnológica, que menoscaba tanto la posibilidad de acceso a la información y a los recursos tecnológicos, como la capacidad de uso. El conjunto de estas diferencias disminuye la posibilidad de desarrollo y la integración global de las sociedades que la padecen. Para salvar esta fractura es necesario implementar nuevas fórmulas que proporcionen acceso colectivo a los recursos informáticos y telemáticos e Internet, como modelo alternativo a la excluyente conexión individual. En este sentido se puede considerar a las bibliotecas públicas y a los telecentros, que en la actualidad se están introduciendo en muchos países

del mundo, como herramientas de desarrollo, que pueden ayudar a reducir las brechas y desigualdades sociales, económicas y de conocimiento (Gómez, Hunt y Lamoureux, 1999), y, por tanto, como una inversión social que abrirá la vía a una sociedad de la información que sea interactiva y no excluyente (Fuchs, 2000).

#### ¿QUÉ SON LOS TELECENTROS? : ALGUNOS CONCEPTOS CLAVE

Empezaremos definiéndolos como espacios públicos que proveen a las comunidades de una gama de actividades y servicios para facilitar y promover el acceso universal (Cisler, 1998), o al menos un mayor acceso que el actual, a las tecnologías de información y comunicación (TIC), a través de las infraestructuras necesarias para ello y de una capacitación para el manejo de las mismas, especialmente de las técnicas de navegación de Internet (Gatica y Valdivia, 2003). Tienen los propósitos de dinamizar esas comunidades y de proporcionarles la información necesaria para su desarrollo educacional, personal, social y económico (Gómez, Hunt y Lamoureux, 1999). Este aspecto hace que sean algo más que simples centros proveedores de tecnología, también son centros comunitarios culturales, lugares de encuentro y además, se han convertido en los mejores puntos de información al ciudadano. Por ello, su foco principal y buena parte de su éxito radica tanto, en el origen y la calidad de las fuentes de la información que transmiten, local, regional o internacional, pública o privada; como en la tipología, educativa, cultural, laboral, económica, sanitaria o turística. Es necesario matizar a este respecto, que este acceso a la información hay que entenderlo no solo como la necesidad de disponer de infraestructuras -que, como ya se ha comentado, son necesarias pero no suficientes-, sino como la necesidad de generar conocimiento entre los ciudadanos. Es decir, que estos tengan capacidad para conocer donde se encuentra la información, seleccionarla, crear valor añadido (Proyecto @cerca, 2003), y aplicarla a las situaciones para las que esa información es necesaria y relevante (Whyte, 1999).

Generalmente sirven a una zona rural y aislada, o zonas urbanas pobres, sin embargo, incluso las ciudades y regiones más conectadas y más avanzadas en cuanto a tecnología como Silicon Valley (California) o Parthenay (Francia), también disfrutaban de centros como estos (Cisler, 1998).

Otro rasgo importante y de especial relevancia para este documento, es que algunas veces funcionan en colaboración con empresas de telefonía rural y urbana, radios comunitarias, centros de documentación, bibliotecas públicas, escuelas, universidades, organizaciones comunitarias y otras instituciones cívicas que ofrecen acceso público y gratuito a sus ordenadores y conexiones Internet, son los llamados telecentros cívicos (Gómez, Hunt y Lamoureux, 1999).

La Asociación Española de Teletrabajo (AET) ofrecía una definición más amplia. En su acepción etimológica el prefijo “tele”, de la misma raíz que tele-visor, tele-fono, etc., se aplica principalmente como único denominador común que parece haber en las diversas definiciones de telecentro: *“uso que en él se hace de las telecomunicaciones”*. Para esta Asociación un telecentro es un espacio físico, dotado de la suficiente infraestructura telemática para poder acometer diferentes actividades relacionadas con las TIC. Está caracterizado por el hecho de que los actores que intervienen pueden desarrollar una adecuada combinación de relaciones, tanto presenciales como virtuales. Esto les permite alcanzar un gran incremento de la eficacia y la flexibilidad (espacio-temporal) para la consecución de diversos objetivos sociales y la optimización en el uso de los recursos.

Colle y Roman (1999) definen un telecentro como “*un local compartido que provee acceso público a tecnologías de información y comunicaciones*”.

Se utilizará el término “telecentro” de manera genérica, aunque algunos autores han identificado hasta 30 términos que se han utilizado para referirse a esta gama de experiencias, que tienen en común ser centros de información y comunicación (Colle y Roman, 1999): "telecasitas", "telecabañas", "centros comunitarios de tecnología", "centros de aprendizaje en red", "clubes digitales", "cabinas públicas", "espace numérisés", "telestugen", "telecottages", "teletiemendas", "talleres comunitarios de comunicación", "telecentros comunitarios de uso múltiple", "infocentros", "centros de acceso comunitario", "sitios de acceso al aprendizaje", "puntos de acceso asociativos", "redes comunitarias" o "telecenters".

En definitiva, los telecentros son lugares donde se aprovechan al máximo las ventajas que implican tanto el acceso a la información y a las TIC, como el conocimiento y el uso apropiado de las mismas. Funcionan como una auténtica red, de forma que, como veremos, comparten algunas metodologías de gestión y objetivos con las nuevas bibliotecas públicas. Ambas instituciones (los telecentros y las bibliotecas públicas) deben servir como herramienta para democratizar el acceso a la sociedad de la información a la población. En este sentido, tienen filosofías similares de servicio público y desarrollo local, así como puntos en común en aspectos tales como: suministro de información; acceso a las infraestructuras y a los servicios telemáticos (teleservicios), correo electrónico, acceso a Internet, videoconferencia o a otros medios de telecomunicación en general; y desarrollo de programas formación en el uso de las nuevas tecnologías y de la propia información. Estas actividades, sin embargo, no son el eje principal y exclusivo de trabajo en ninguna de estas organizaciones, ya que ambas los ofrecen como complemento a sus otros servicios informativos, culturales, educativos, laborales, empresariales o recreativos.

Por ello no se va a entrar en una explicación detallada de esas otras funciones propias y particulares de cada uno de ellos: préstamo de todo tipo de material, apoyo a la educación, desarrollo cultural de la comunidad o la promoción de la lectura, entre otros, de sobra conocidas por todos, en el caso de las bibliotecas. Adentrarse en todo lo que, además, constituyen otras de las funciones básicas de los telecentros: divulgación de las nuevas tecnologías, formación de los futuros teletrabajadores o empresarios, plataforma para el desarrollo del teletrabajo, el telecomercio, la telemedicina, formación a distancia, prácticas de animación y comunicación externa, queda fuera de mi competencia, de mi intención y en todo caso, del espacio y del tiempo del que se dispone en este foro. Tan solo apuntar que el conjunto de estos servicios permite a los telecentros ejercer su influencia y beneficios más allá del ámbito de la actividad presencial, ampliando en gran medida su radio de acción, del mismo modo que le sucede a las bibliotecas públicas gracias a la implantación y el desarrollo de sus sedes web. Poner de manifiesto las concomitancias y las ventajas del trabajo compartido de forma que se ofreciera todo un conjunto de servicios complementarios para la comunidad desde una sola institución, si que constituye el propósito de esta comunicación.

#### ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LOS TELECENTROS

*Un poco de historia: todo empezó con los bibliotecarios*

El primer telecentro se crea en Velmdalen, Suecia a mediados de los 80. Poco a poco van llegando a algunos países de Europa noticias de los estados de bienestar como Suecia y Dinamarca, acerca de las experiencias de telecentros. Un ejemplo, por lo destacado de la iniciativa para nuestra profesión, es el que se desarrolla en Hungría, a finales de 1993, durante un programa de desarrollo de la comunidad en Csákberény, una pequeña población de montaña del medio oeste húngaro. Un grupo de bibliotecarios húngaros empezó a dar a conocer en la literatura profesional descripciones de iniciativas de telecentros daneses y suizos. Creyeron que modernizando y ampliando los servicios que ya ofrecían en sus bibliotecas podrían liderar una especie de telecentros. El objetivo consistía en hacer disponible, a amplia escala, nuevas fuentes de información, canales, medios de comunicación y herramientas para una diversidad de usuarios que de otro modo no tendrían acceso a dichos servicios. Ellos pensaron sobre todo en pequeñas comunidades del campo donde las bibliotecas con recursos pobres pudieran renovarse asumiendo nuevas funciones, y así fortalecer sus posiciones. Sus iniciativas dieron como resultado la creación de un telecentro, una publicación y varios artículos que salieron reflejados en medios de comunicación. Sin embargo, el proyecto no dio resultado debido a que las comunidades locales donde lo intentaron implantar, no entendieron los objetivos del telecentro y en ningún momento se sintieron implicadas en la causa ni defensoras de la misma, lo que ocasionó que pocos meses después de inaugurarlos se clausurara (Bihari y Jókay, 1999).

#### *Los telecentros en la actualidad: algunos ejemplos*

A la vista del éxito sueco, sus vecinos Finlandia y Dinamarca comenzaron a imitar este tipo de proyectos, hasta que el modelo de los telecentros se expandió hacia Alemania, Inglaterra, Noruega y en general a Europa Occidental y a Canadá. Incluso este mismo modelo ha sido reproducido en casi toda América Latina, Asia y África (Infotics, 2004).

#### *Telecentros en América Latina, África y Asia*

Estas iniciativas contra la exclusión social, que operan con relativo éxito en Europa, están tomando forma en América Latina con el nombre de “Telecentros de Servicios Multipropósito (TSM)” (Libro sobre la Infraestructura de la Información en las Américas, 2001). De forma similar a las redes ciudadanas<sup>1</sup>, son conglomerados que operan como servicios comunitarios basados en redes informáticas puestas en marcha por la sociedad civil local y que dan lugar al surgimiento de instituciones, asociaciones, empresas con una nueva cultura del conocimiento y reproducciones del saber. Pueden generar movimientos asociativos en la red, centros de información ciudadana y de aprendizaje informático, acceso gratuito a correo electrónico y conexión a Internet.

- ♣ Es importante destacar el caso de Chile: Programa Nacional de Infocentros<sup>2</sup> que se desde 2001 propone dar soluciones de conectividad a personas o empresas que no pueden acceder a otras opciones para conectarse. También pretende mejorar el acceso de los sectores más desfavorecidos de la población a las nuevas tecnologías de la información y comunicación mediante accesos comunitarios. Infocentros está participado tanto por el sector público y el sector privado. Su objetivo es optimizar la asignación y el uso de recursos destinados a la creación de Infocentros, teniendo como propósito la articulación y complementariedad de proyectos. Para ello el Programa lleva a cabo iniciativas que le permiten compartir, investigar, desarrollar y difundir formas de gestión con participación de la comunidad y que aseguren la sostenibilidad y buenos resultados de estos Infocentros.
- ♣ Otro ejemplo importante en América Latina es el caso de Somos Telecentros<sup>3</sup>. Se trata de una red de comunidades e iniciativas de América Latina y El Caribe que utiliza las

telecentros comunitarios como puntos de encuentro y las tecnologías de información y comunicación como instrumentos para nuestro desarrollo humano integral. A su vez, generan círculos de aprendizaje basados en el trabajo colaborativo y el apoyo mutuo e impulsan el trabajo de redes locales y nacionales como soporte de nuestra red regional.

- ♣ Proyecto FUNREDES<sup>4</sup>: Fundación Redes y Desarrollo, es una ONG internacional dedicada a la difusión de las TIC en los países en desarrollo, en particular en América Latina y el Caribe. Se inició en 1998 y trabaja en colaboración con los organismos internacionales, ONG, los Estados, las administraciones y las instituciones públicas o privadas interesadas, con el objetivo de contribuir al desarrollo e integración regional. Su misión consiste en promover y facilitar el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (NTIC) en los países en desarrollo, en particular en América Latina y el Caribe.
- ♣ La Iniciativa Acacia<sup>5</sup> (Communities and the Information Society in Africa Program Initiative) es un programa internacional destinado a fortalecer a las comunidades sub-Saharianas para ayudarlas a aplicar las TIC en su desarrollo social y económico. Concebida y desarrollada por el International Development Research Centre (IDRC), Acacia es la contribución de Canadá a “African Information Society Initiative (AISII)”, ratificada por los gobiernos africanos para la construcción de la Sociedad de la Información en África.
- ♣ Algunos ejemplos más: en Mali el Timbuktu telecentre ; en Surinam Brownsweag el Suriname Community Telecentres; en Tanzania el Maneno Mengi telecentre work y el Tanzania Sengerema telecentre ; en Uganda Nakeseki telecentre.
- ♣ En Vietnam el Dak Lak telecentre; En la India el Rajkot District ; en Indonesia el Handoko Suwono<sup>6</sup>.

#### *Telecentros en Europa*

En el viejo continente se empezaron creando en su mayoría a través de proyectos Leader<sup>7</sup> o Proder<sup>8</sup> con el objetivo de introducir las nuevas tecnologías de la información en las zonas rurales más aisladas de las zonas urbanas, mediante la organización de pequeños centros informatizados que permitirán mejorar los servicios, crear nuevas posibilidades de empleo (secretariado, ofimática, contabilidad, formación) y de acceso a la información. De mediados de los 80 a inicios de los 90 los telecentros rurales vivieron un importante crecimiento, que después decayó y finalmente se detuvo: en el año 2000 existía casi el mismo número de centros que en el 93 (Suecia 23 en el año 1993 y 25 en el 2000; Finlandia paso de 49 a 40 en ese mismo periodo y Dinamarca de 9 a 10<sup>9</sup>, (Infotics, 2004). Algunos ejemplos:

- ♣ Antur Tanan Cain Telecafe, Telecentro en el Valle de Tanat, zona rural de Gales& Contac
- ♣ Proyecto Cosmic, Café Internet público en el este de Devon
- ♣ RATIO - Rural Area Training & Information Opportunities, dependiente de la Universidad de Plymouth, mapa de centros de Recursos
- ♣ WREN Telecottages, uno de los primeros Telecottages ingleses
- ♣ Centro di Telelavoro Roma-Nexus, Centro de Teletrabajo en Roma
- ♣ Telecottages en Färgelanda, centro que forma parte de una organización de Telecottages en Suecia
- ♣ Telecenter Oy, Telecentro en Finlandia

## *Telecentros en España*

España se ha convertido en uno de los países de la Unión Europea dónde estas iniciativas están creciendo a un ritmo más acelerado, a pesar de que todavía se encuentran en un estadio muy inmaduro y de que aún queda mucho para que se alcancen todas las posibilidades que ofrecen. Han surgido experiencias piloto en lugares periféricos entre Pymes y a nivel regional o sectorial como consecuencia de proyectos pioneros como Adapt, Horizon, Now<sup>10</sup>, entre ellos:

- ♣ Centro de Recursos de Teletrabajo: (Formentera) proyecto que desde 1991 aporta soluciones a la insularidad de Formentera proporcionando herramientas telemáticas y de teletrabajo. La buena acogida que ha tenido este Telecentro ha provocado que actualmente haya desarrollado el proyecto europeo Temeten, relacionado con el teletrabajo
- ♣ La Red de Telecentros de Asturias: La Administración Regional del Principado de Asturias (a través de la Dirección General de Transportes y Telecomunicaciones) y en colaboración con distintos ayuntamientos de la región, está construyendo lo que será la mayor red de telecentros de Europa (82 telecentros para el año 2003):
  - ♣ Centro de Recursos Telemáticos enRED y “enRED II”, (Asturias) Proyecto cofinanciado a través de Fondos estructurales FSE-FEDER, la Consejería de Trabajo y Promoción de Empleo del Principado de Asturias, el Proyecto NOW.
  - ♣ Telecentro de Taramundi (Asturias). Asturias, la región Europea con el más alto índice de desempleo juvenil, cuenta con un telecentro en la citada localidad, que es una de las zonas rurales más deprimidas de nuestro país.
  - ♣ Centro de Recursos Telemáticos Compartidos DITIC
  - ♣ Telecentro dirigido a personas discapacitadas del Principado de Asturias
- ♣ Centro de Teletrabajo GISA (GETAFE) se implanta en el marco del Programa Europeo Adapt, y dicha implantación ha sido financiada tanto por la Unión Europea, la Comunidad Autónoma de Madrid, el Ayuntamiento de Getafe y la empresa municipal Getafe Iniciativas S.A.
- ♣ Telecentros en Murcia, Telecentro Tierra, el primer Telecentro Rural de la Región de Murcia
- ♣ Telecentros en Navarra. Biazpe. Telecentro en la montaña Navarra, a disposición de PYMES, profesionales y organizaciones locales de la zona. Se trata de uno de los telecentros más asentados en el panorama español.
- ♣ Telecentro Gordexola (Vizcaya). Se trata del primer telecentro rural inaugurado en España. Ejemplo de un telecentro español.
- ♣ Centro de Teletrabajo "Cartuja 93": Permite a las empresas conocer las ventajas estratégicas y organizativas del teletrabajo, disponer de recursos telemáticos y recibir servicios de apoyo.
- ♣ Telecentros en Andalucía: A.A.R.C.- Asociación Andaluza de Redes Ciudadanas ; Telecentros en Cataluña y Telecentros en Valencia.
- ♣ Centro Telemático Rural en Sierra de Gata (Cáceres).
- ♣ Centro Telemático del Bierzo (León).

- ♣ Los telecentros de Mallorca, Menorca e Ibiza, que ofrecen distintos recursos informáticos, que se pueden reservar desde la propia página web
- ♣ Proyecto Brisa en Aragón. Creado en 1993, desde sus inicios ha promovido el uso de las nuevas tecnologías y el fomento del desarrollo rural. El éxito de la iniciativa ha posibilitado el desarrollo de actividades como el proyecto "MERCURIO" una investigación sobre la potencialidad del desarrollo rural. Esta experiencia culminó con la creación de un centro de teletrabajo en Mosqueruela (Teruel) y pretende crear una red de seis telecentros.

Además, gracias a la iniciativa municipal de algunos pueblos<sup>11</sup> como Callús (Barcelona), Carreño (Asturias), Jun (Granada) , Morella (Castellón) y Ribes de Freser (Girona), se han desarrollado servicios integrales de telecomunicaciones, por los que los habitantes de estos municipios tienen la posibilidad de acceder a Internet con banda ancha, de tener 22 canales de televisión por cable y el servicio de teléfono. Todas éstas son poblaciones de entre 1000 y 10000 habitantes que han apostado por las tecnologías de la información para mejorar la vida de sus vecinos y que con su iniciativa han conseguido -aparte de crear infraestructuras digitales- formar a sus vecinos y fomentar el teletrabajo.

El conjunto de estas iniciativas superó con creces el objetivo del "Plan InfoXXI: La Sociedad de la Información para todos" (2001), ante cuyo fracaso se aprobó en julio del 2003 el "Plan España.es". Este nuevo Plan incluye un conjunto de acciones y proyectos concretos que representarán un importante impulso para el desarrollo de la Sociedad de la Información en España. Para ello se centra en un doble frente simultáneo: reforzar la oferta de contenidos y servicios que favorezcan la demanda y mejorar la accesibilidad en sentido amplio, ofreciendo, a través del programa Navega.es, 2000 nuevos telecentros de acceso público a Internet para lograr la integración social y territorial haciendo un esfuerzo en formación y comunicación de las ventajas de la Sociedad de la Información. El Ministerio de Ciencia y Tecnología es el responsable global del plan con el apoyo técnico de la sociedad pública Red.es. Se pretende a través de estas actuaciones solucionar dos de los principales problemas para el desarrollo de la Sociedad de la Información en España, la falta de interés y la escasa formación por parte de los ciudadanos para acceder a estos servicios (Córdoba y Sanz, 2004). La falta de interés, que se debe en parte al desconocimiento y en parte a la falta de atractivo de los servicios ofertados, y, que como vimos al inicio en el caso de Hungría, puede ser la razón de que este tipo de iniciativas no tenga el éxito esperado.

Además, esta misma entidad Red.es, firmó el pasado mes de abril un convenio de colaboración con el Ministerio de Ciencia y Tecnología, el Ministerio de las Administraciones Públicas y la Federación Española de Municipios y Provincias, en virtud del cual se pone en marcha el "Programa Internet Rural (Puntos de acceso público a Internet)", cuyo objetivo es superar la brecha digital para que los habitantes de las zonas rurales, que se encuentran fuera del área de cobertura de tecnologías convencionales de banda ancha, tengan las mismas oportunidades de acceso a los servicios de la Sociedad de la Información.

Como complemento a esta iniciativa, es importante citar la puesta en marcha del Programa "Internet en las Bibliotecas Públicas" firmado en Octubre de 2002 por los entonces ministerios de Ciencia y Tecnología y de Educación, Cultura y Deporte, ofrecido a las Comunidades Autónomas y Corporaciones Locales con el fin de dar un impulso extraordinario al uso de las nuevas tecnologías en las bibliotecas públicas españolas. Las actuaciones comprendidas en el programa Internet en las bibliotecas son tres: desarrollar una red de puntos de acceso público a Internet en todas las bibliotecas públicas, cuyos

principales beneficiarios serán los ciudadanos de zonas rurales y pequeños municipios; desarrollar nuevos servicios, aplicaciones informáticas y herramientas de gestión para las bibliotecas; mejorar la coordinación bibliotecaria de ámbito nacional y potenciar la implantación de nuevos servicios, a través del Portal de las Bibliotecas Públicas Españolas y mediante la formación del personal de las bibliotecas.

#### EL POR QUÉ, EL PARA QUÉ Y EL CÓMO DE LOS TELECENTROS

A partir de las definiciones ofrecidas de los telecentros, se pueden extraer cuales son los principales objetivos, así como las tareas básicas y los recursos necesarios para conseguirlos.

##### *Objetivos de los telecentros:*

- ♣ Facilitar la creación de sistemas de información para la comunidad, destacando la producción y publicación de información local de manera continuada (Casasbuenas, 1997).
- ♣ Facilitar el acceso a esos sistemas, locales o globales, pero de interés para los ciudadanos.
- ♣ Democratizar el acceso a las TIC y a Internet y por tanto a la sociedad de la información para toda la población.
- ♣ Convertir los telecentros en lugares para la alfabetización digital, con el fin de fomentar la capacitación continua de la comunidad y universalizar el manejo de las TIC.
- ♣ Disminuir la brecha entre los ricos-informados y los pobres-desinformados (Casasbuenas, 1997).
- ♣ Ofrecer servicios a la comunidad como una puerta de acceso local a la ventanilla única, portal del ciudadano, servicios a empresas, bolsas de empleo, tablón de anuncios (AET: Asociación Española de Teletrabajo).
- ♣ Generar nuevos caminos para el desarrollo local hacia el e-empleo y las microempresas: capacitación y promoción laboral, mediante el uso de las TIC.
- ♣ Servir como lugares de encuentro de los ciudadanos entre si (AET), tanto de forma presencial como virtual por medio del correo electrónico.
- ♣ Fortalecer la capacidad de interlocución directa de la comunidad con la administración local, regional, nacional o internacional (Casasbuenas, 1997), la e-administración.

##### *Tareas básicas:*

Para conseguir estos objetivos y según las circunstancias, necesidades y capacidades de cada comunidad y de cada lugar, según la AET pueden llevarse a cabo algunas *tareas* básicas, que se describen a continuación:

- ♣ Fomento del acceso a Internet a sectores marginales (inmigrantes, parados, tercera edad...) como medio para prevenir las tensiones sociales.
- ♣ Diseño de programas de alfabetización digital a la población local en cualquier aspecto relacionado con la tecnología y la información.
- ♣ Desarrollo del aprendizaje colaborativo, tanto presencial como virtual, la e-formación.
- ♣ Difusión del uso de las TIC en la zona de influencia, para lo que se diseñarán campañas informativas.
- ♣ Impulso del cambio cultural, hacia la promoción de los ciudadanos en red.
- ♣ Fomento del acercamiento de la administración al ciudadano, la ventanilla electrónica.

- ♣ Otras actividades no directamente relacionadas con las tecnologías, pero desarrolladas a través de ellas, como puede ser: tramitación de documentos, asesoramiento y ayuda en asuntos oficiales, centro de información local, interacción con los posibles usuarios-clientes.
- ♣ Apoyo del nuevo asociacionismo en entornos virtuales, promocionando la creación de redes ciudadanas.

*Recursos necesarios para establecer un telecentro:*

Para poder llevar a cabo estas tareas que nos permitan la consecución de los objetivos marcados, los telecentros han disponer, según la citada AET, de:

- ♣ Equipamientos informáticos (ordenadores, impresoras, escáner, proyectores, portátiles), telemáticos (Internet, e-mail, Ftp).
- ♣ Infraestructuras de comunicaciones de calidad (Teléfono, móvil, fax, Rtb, Rdsi/Adsl, redes inalámbricas).
- ♣ Presupuesto para un correcto desarrollo económico.
- ♣ Personal capaz de llevar a cabo todas las actividades. En cuanto a este aspecto, quienes quieran que sean los responsables que se hacen cargo del telecentro (las instituciones y asociaciones locales o los organismos de la administración pública en cooperación con empresas privadas), tienen que contar con la habilidad para cooperar con más personas e instituciones y un práctico sentido de las estrategias a seguir. Los operadores de los telecentros son un elemento clave a la hora de acercarlos a la comunidad y que esta haga uso de los servicios que presta, son facilitadores de la integración de las TIC en la comunidad (Gatica y Valdivia, 2003).

Ninguno de estos recursos y requisitos son muy diferentes a los que necesitan las bibliotecas públicas. De su disponibilidad depende que ambas instituciones vayan más allá de ser centros de recursos compartidos para convertirse en los dinamizadores de las zonas en que se encuentren, y en catalizadores de los cambios que surjan en su entorno. En este sentido, dado que en la actualidad las necesidades son muchas y los recursos cada vez más escasos, sería recomendable que los nuevos telecentros no tuvieran que construir nuevas instalaciones que no puedan mantener o sostener en el futuro y aprovechar el entorno de las bibliotecas públicas, como instituciones anfitrionas, con las que puedan compartir el edificio, equipos, líneas de comunicación y personal.

VALORACIÓN DE LOS TELECENTROS

Sin embargo los telecentros, están sometidos a una serie de dificultades, que solo, una vez superadas, nos permiten hablar de las ventajas que su existencia aporta al entorno en el que se desarrollan. Veamos de forma más detallada cuales son esas ventajas y las dificultades a las que se enfrentan, así como algunas recomendaciones para poder salvarlas, aspectos, que como sucedía en el punto anterior, afectan de manera muy similar a las bibliotecas públicas.

*Ventajas:*

- ♣ Se inscriben en acciones globales que no se centran exclusivamente en desarrollar actividades económicas (teletrabajo), sino que además tienen en cuenta aspectos educativos, de ocio, de iniciación artística y de sensibilización de la población local, en definitiva, todo lo que contribuye al bienestar social y al aumento de la calidad de vida mediante el desarrollo de las nuevas tecnologías.

- ♣ Evitan la exclusión social (se desarrollan sobretudo en barrios desfavorecidos y zonas rurales de más difícil acceso), como sucede en el caso de las redes ciudadanas y de las bibliotecas públicas. El centro de estas estrategias es el factor humano, lo importante son las personas, no los equipamientos ni la tecnología.
- ♣ Fortalecen la participación en debates sobre políticas públicas para mejorar la administración municipal, convirtiendo a la comunidad en ciudadanos activos y protagonistas de sus propias acciones e intereses. Ambos factores se integran en un marco más amplio de reformas democráticas, lo que garantiza una mayor transparencia de la actividad política.
- ♣ Suponen un canal para la creación y difusión de conocimientos locales, en las diferentes áreas: educativa, cultural, económica, de entretenimiento, etc. contribuyendo así al fortalecimiento de los acervos de conocimiento.
- ♣ Favorecen la creación de redes temáticas, para complementar y reforzar el alcance de los contenidos (por ejemplo vinculadas a las actividades económicas y/o culturales de la región).
- ♣ Potencian el capital humano y social: desarrollando conceptos como la ayuda mutua, cooperación, espíritu comunitario...etc.; disponiendo de espacios que permitan acceso a servicios públicos, reuniones (oficinas), para aquellos colectivos (asociaciones juveniles, de vecinos, mujeres, jubilados, parados, etc) que no dispongan de sede propia en donde llevar a cabo sus actividades productivas.

#### *Dificultades :*

Los problemas más significativos a los que se enfrentan los telecentros son las dificultades financieras y los problemas técnicos (Gómez, Hunt y Lamoureux, 1999):

- ♣ En cuanto a la financiación, es un tema preocupante, tanto para el inicio como para la perdurabilidad de los mismos. Su gestión debe tener una clara vocación de alcanzar la autosuficiencia y sostenibilidad económica a medio plazo, que puede llegar mediante fórmulas mixtas, como la multifinanciación a través de:
  - ingresos locales propios de la comunidad que se traduce en servicios de oficina, cursos de idiomas, de aprendizaje, divulgar información de interés público...
  - concesiones por participar en diferentes programas y festivales,
  - patrocinio de asociaciones y empresas (públicas o privadas) a cambio de la prestación de determinados servicios,
  - negocios a través de la Red, mediante el teletrabajo.
  - cofinanciación por parte de las administraciones locales (ayuntamientos y diputaciones) y regionales, dado el carácter social con los que actúan estos telecentros.
- ♣ En lo relativo al problema técnico, preocupa la precariedad o inexistencia de infraestructuras de comunicación que actúen como soporte de las nuevas tecnologías de la información.

#### *Recomendaciones:*

- ♣ Considerar el aspecto social que permita superar el miedo de la población a la red facilitando el acceso a las infraestructuras e Internet y formando a colectivos específicos, potenciales usuarios y beneficiarios de la red.
- ♣ Diseñar campañas de sensibilización, dinamización y promoción entre la población de la existencia de este servicio compartido, ya que como hemos visto, su éxito radica en su aceptación y en su uso. La manera más barata es la divulgación centralizada de

material informativo (posters, folletos) tanto en la calle, como en la biblioteca, así como cuñas radiofónicas y anuncios en la prensa y las televisiones locales, y por supuesto la propia sede web o portal de la biblioteca, que aportará toda la información relativa a la biblioteca y al nuevo proyecto. La difusión de estas informaciones tiene un triple propósito: dar a conocer los telecentros y su disponibilidad en el entorno de las bibliotecas públicas; facilitar la integración de estos servicios en la dinámica local y territorial de la comunidad, para garantizar su permanencia a través del impulso a proyectos específicos (ADEMA: Asociación para el Desarrollo Endógeno de Almazán y otros Municipios, 2003); y mostrar a la comunidad otra cara de las bibliotecas, más actual, más útil y más accesible, para todos y para todo, fomentando su uso entre la ciudadanía, que se sentirá orgullosa de disponer de un servicio así en su barrio o pueblo. Los telecentros y las bibliotecas han de ir a por las personas y no esperar que las personas acudan a ellos.

- ♣ Estimular el trabajo en cooperación y la creación de espacios de sinergia colectiva (Casasbuenas, 1997) y de alianzas estratégicas con entidades públicas y municipales, como una forma de sustentar y hacer viables los proyectos de telecentros tanto desde el punto de vista financiero como técnico (Gatica y Valdivia, 2003).

#### LAS NUEVAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Ante la nueva realidad que supone la Sociedad de la Información, los organismos bibliotecarios internacionales como la IFLA: Federación Internacional de Bibliotecas y Asociaciones de Bibliotecarios entienden que la biblioteca es una herramienta más, como lo son los telecentros, para disfrutar de esta nueva sociedad y no ser esclavos de ella. Para ello, las bibliotecas públicas deben ampliar sus tradicionales funciones ofreciendo acceso a un importante acervo de información y conocimiento clasificado y catalogado en función de determinados criterios, independientemente del formato en el que se encuentre disponible (fondo impreso, más nuevas tecnologías, más acceso a Internet), las bibliotecas híbridas.

De forma más concreta, para la IFLA, tal y como manifiesta Bowden (1999), la biblioteconomía debe enfatizar las siguientes áreas:

- ♣ Provisión de servicios de información a la comunidad, tanto a la pequeña y mediana empresa, como a los ciudadanos de forma individual.
- ♣ Provisión de puntos de acceso a las TIC para la comunidad (por ejemplo a través de servicios móviles).
- ♣ Liderazgo en alfabetización informacional.
- ♣ Generación de ingresos a través de programas y servicios especiales, sin menoscabo del ofrecimiento de los servicios básicos y fundamentales de forma gratuita.

Para poder desarrollar estas tareas, la IFLA propone establecer redes (Bowden, 1999), ya que:

- ♣ La sociedad de la información se construye sobre la base de la colaboración y del establecimiento de redes humanas y tecnológicas.
- ♣ Las redes bibliotecarias y de información pueden ser la espina dorsal de la sociedad del aprendizaje.
- ♣ Las organizaciones bibliotecarias tienen la responsabilidad de asegurar el acceso a las redes de información, igual que a otros servicios de utilidad pública y ofrecerlas de forma gratuita para el gran público o a un precio razonable para el sector privado a cambio de apoyos y patrocinios.

- ♣ Las bibliotecas pueden funcionar como centros de acceso público a la información electrónica, siendo consideradas prioritarias en ofrecer acceso a Internet.
- ♣ Los bibliotecarios deben desarrollar relaciones y colaboraciones fuertes y sostenibles con otros especialistas para modernizar y promocionar los servicios bibliotecarios.

El libre acceso a la información es esencial para la libertad, la igualdad, el entendimiento mundial y la paz. En este sentido y a la espera de que el acceso a Internet sea considerado como un derecho universal y de que ese derecho pueda ejercerse de forma individual la IFLA proclamó el Manifiesto sobre Internet (2002), en el que se determinan algunas de las funciones de las bibliotecas relacionadas con este servicio:

- ♣ Facilitar y fomentar el acceso público de los ciudadanos a una información y comunicación de calidad.
- ♣ Formar a los usuarios y ofrecerles un entorno adecuado en el que puedan usar libremente y de forma confidencial las fuentes de información y servicios que hayan escogido.
- ♣ Convertirse en portales fundamentales para acceder al contenido de Internet.
- ♣ Ser un medio para superar las barreras creadas por las diferencias en los recursos, la tecnología y la formación.
- ♣ Ofrecer todos estos servicios de forma gratuita.

Igualmente, en el Manifiesto de Oeiras (2003), ministros, responsables políticos y profesionales de 36 países europeos acordaron en la Conferencia sobre política de PULMAN (Public Libraries Mobilising Advanced Networks), una serie de acciones que las bibliotecas públicas, en colaboración con los archivos y museos, deberían llevar a cabo en los campos de:

Democracia y ciudadanía:

- ♣ Promover una sociedad civil y democrática atendiendo las necesidades de la comunidad en su conjunto, proporcionar libre acceso a todas las culturas y al conocimiento y combatir la exclusión ofreciendo a la población espacios atractivos y agradables. Se deben prever las necesidades de grupos especiales como minusválidos, adolescentes, tercera edad, parados, y habitantes de zonas rurales.
- ♣ Apoyar la puesta en marcha de servicios para administración, salud, comercio y aprendizaje electrónicos, proporcionando acceso completo, objetivo y fácil, así como la formación en la utilización de los recursos electrónicos.

Aprendizaje a lo largo de la vida:

- ♣ Desarrollar su papel como centros para el aprendizaje no reglado e informal, ofreciendo contenidos, formación y apoyo a los ciudadanos en todas las etapas de su vida, aprovechando todo el potencial del e-aprendizaje.
- ♣ Contribuir al desarrollo de una sociedad de la información alfabetizada funcionalmente, continuando con la promoción de la lectura y el uso de todos los medios, incluida la World Wide Web.

Desarrollo económico y social:

- ♣ Ayudar a combatir el analfabetismo digital y la brecha digital, basándose en su éxito demostrado como Punto de Acceso Público a Internet (PIAP) más utilizado en Europa, proporcionando acceso y formación a la población con riesgo de exclusión electrónica, y facilitando servicios a través de nuevos canales como la TV digital, a medida que son accesibles localmente.
- ♣ Trabajar en colaboración con la comunidad empresarial local y otros proveedores de servicios para apoyar el desarrollo de la economía del conocimiento en Europa, proporcionando servicios de información con valor añadido.

Siguiendo estas directrices internacionales y ya en el ámbito español, entre los servicios esenciales que recogen las Pautas para Bibliotecas Públicas (2002), están:

- ♣ El servicio de información local y comunitaria: Información básica sobre sanidad, empleo, vivienda, impuestos, protección legal, derechos políticos y sociales, consumo, educación, cultura, ocio... que permita a los ciudadanos la integración y la participación efectivas en la sociedad. Información producida por la comunidad e información acerca de la comunidad, en especial la que refleja y difunda su identidad y su desarrollo cultural. La información comunitaria, ya sea elaborada por la propia biblioteca o por otros agentes, debe considerarse parte integrante de la colección o recursos de la biblioteca.
- ♣ El servicio de formación de usuarios: la biblioteca pública deberá organizar de manera regular y para el conjunto de los ciudadanos, con especial incidencia en los sectores menos favorecidos, actividades de formación en el uso de la información y en el de las tecnologías de la información y la comunicación.
- ♣ La biblioteca debe proporcionar acceso a Internet y a las páginas web en puestos de consulta exclusivos dotados de impresora.

En esta misma línea, el Plan de Impulso de las Bibliotecas Públicas Españolas (2000) propone un nuevo modelo de bibliotecas públicas para la Sociedad de la Información. Este nuevo modelo deberá:

- ♣ Ofrecer acceso a la información electrónica disponible en Internet y en soportes digitales.
- ♣ Proporcionar a sus usuarios la necesaria formación en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.
- ♣ Proporcionar a los usuarios que lo requieran ayuda, orientación y guía para localizar, seleccionar y valorar los recursos de información disponibles en Internet.
- ♣ Prestar apoyo a la formación continua o permanente y a la educación a distancia, como modalidades educativas que cada vez se extenderán más en la Sociedad de la Información.

Estas nuevas funciones permiten que las bibliotecas no sean solo un lugar en el que obtener información, sino también un lugar en el que participar en actividades culturales, donde relacionarse con otros ciudadanos en este tipo de actuaciones y desde el que acercarse a la Administración Pública.

#### LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y LOS TELECENTROS: ¿ES POSIBLE UNA COOPERACIÓN?

Actualmente las bibliotecas públicas están ofreciendo el mismo patrón de servicios que los telecentros. Por ello es necesario hacer una recopilación de los desafíos, características, servicios<sup>12</sup> y requisitos comunes a ambos y tenerlos en cuenta como punto de partida para una deseable y futura cooperación.

##### *Desafíos:*

- ♣ Equiparación en el acceso a la información.
- ♣ Equiparación en el acceso a los equipos y a Internet.
- ♣ Necesidad de un estatuto para la formación y alfabetización continua que posibilite un uso adecuado tanto de los equipos, como de la información en sí misma.

### *Características:*

- ♣ Son servicios públicos para todo el mundo. Las actividades de estos servicios deben estar disponibles para todos. En ningún caso pueden servir sólo a un grupo social en particular, clase, club u organización. Tienen que ser accesibles y de beneficio para todos los miembros de la comunidad y operar bajo control de esta, para la que además pueden constituir un punto y lugar de encuentro.
- ♣ Son servicios abiertos que se adapten continuamente para atender las necesidades en constante cambio de la comunidad: no son definidos por sus servicios de una vez para siempre, sino más bien se definen por una multiplicidad de servicios en constante evolución e infraestructura, y por su capacidad para servir a la población local.
- ♣ Son espacios de acceso a la información y datos comunes, un foro público y un catalizador: por lo que respecta a la comunidad, una de las más importantes funciones de la tecnología de la información moderna es asegurar el libre flujo e intercambio de información, especialmente de información útil, y almacenando a modo de formulario la memoria colectiva.
- ♣ Son espacios de acceso a las TIC: ambos servicios operan como un tipo de punto de acceso para la comunidad a información actualizada y tecnología de comunicaciones disponible simultáneamente para varios usuarios. Igualmente ambos son o han de ser, dentro de sus posibilidades, puntos de acceso a los negocios y a los servicios públicos en general.
- ♣ Son espacios de acceso libre y de uso gratuito de la totalidad de los servicios que a continuación se citan, al menos de los básicos. Esta es una de las características que les diferencia claramente de los cibercafés en las zonas urbanas y de otras microempresas privadas que, a diferencia del espíritu de gratuidad de los telecentros, venden los servicios ofimáticos y el acceso a Internet.

### *Servicios:*

- ♣ Fomentan la cooperación y ayuda en asuntos oficiales: el acceso eficaz a la información debería ser usado para garantizar que los ciudadanos pueden mantenerse informados a todos los niveles (personal, cultural, social, laboral...) de la manera más simple, con el menor coste y con los menores inconvenientes posibles.
- ♣ Ejercen como centro de publicidad y noticias locales: Estos servicios deben recopilar noticias locales de interés, tanto dentro como fuera de la comunidad. Proporcionan oportunidades para los negocios, anuncios, noticias gubernamentales y avisos que pueden presentarse en diversos formatos y modos.
- ♣ Ofrecen información de interés público: Se puede acceder a una recopilación metodológica y la difusión de información no solo local (aunque destacable), sino también nacional y regional en beneficio de todos los usuarios, no solo electrónicamente, sino que también juegan un importante papel los tableros de anuncios tradicionales y los periódicos.
- ♣ Proporcionan acceso a Internet: Internet y todas sus herramientas, deben estar disponibles para todos aquellos que quieran usarlo y que no pueden o no quieren comprar el acceso particular. Estos servicios no sólo conectan a los ciudadanos al

mundo sino que también les ayudan a hacer mejor uso de Internet de cara a conseguir sus propias metas.

- ♣ Disponen de servicios de oficina y ofimáticos (ordenadores, impresoras, fax y fotocopidora): proporcionan una oficina para todos.
- ♣ Desarrollan actividades de complementación educativa y de formación para el trabajo, que como factores multiplicadores, actúan en beneficio de la comunidad.
- ♣ Proporcionan actividades de alfabetización digital básica para un correcto manejo del ordenador y servicios multimedia e Internet y un aprovechamiento máximo de los servicios añadidos que estos proporcionan: información, oportunidades de trabajo y entretenimiento.
- ♣ Hacen las veces de oficina central, centro de servicio para asociaciones: deben tener la capacidad de servir como casa y centro de servicios a las asociaciones localizadas dentro de una comunidad.

*Requisitos:*

- ♣ Requieren personal de apoyo (facilitadores) que orienten y canalicen las necesidades, y que deben velar por el cumplimiento de las normas que se establezcan para garantizar el buen uso de los recursos (Libro sobre la Infraestructura de la Información en las Américas, 2001). En el caso del personal de las bibliotecas públicas, deben entender el valor de los cambios y estar preparados para ofrecer nuevos servicios atractivos para los nuevos tipos de usuarios de la biblioteca (Cisler, 1998) con una actitud profesional y abierta.
- ♣ Requieren una gestión responsable, independiente, sostenible y competente en la organización de los recursos y en la prestación de servicios. Las actividades a desarrollar necesitan servicios previsibles y garantizados para los usuarios, que serán el máximo aval de su pervivencia. La prestación de estos servicios, estará supeditada a la existencia de la infraestructura y equipamiento técnico necesario. Además, en lo que a las bibliotecas se refiere, será para todos -innovadores y tradicionales-. Algunos, darán la bienvenida a estos servicios, y otros se sentirán molestos y asustados (Cisler, 1998), como los propios bibliotecarios. Muchos usarán únicamente el servicio de Internet y otros seguirán utilizando los servicios más tradicionales.

*Algunos ejemplos actuales de cooperación:*

Algunas iniciativas de telecentros<sup>13</sup> en bibliotecas públicas, aunque demasiados pocos aún, podemos encontrarlas en América Latina. Por ejemplo en Ciudad de México y sus alrededores; en Bogotá en donde la Fundación Pepaso y la Fundación Teatral Kerigma desarrollan trabajos de formación, capacitación, apoyo informativo y educación de adultos a través de las bibliotecas populares; en Paraguay con el proyecto Amic@s; en Chile, donde actualmente 13 de los 15 telecentros adjudicados a la Universidad de Concepción están funcionando en las Bibliotecas Públicas de la 8ª región a través del proyecto “BiblioRedes” que permitió complementar los recursos informáticos y telemáticos ubicados en las bibliotecas; o en Brasil a través del proyecto GT Universalização Telecentros comunitários para bibliotecas públicas, con el nombre de Telecomunidades/Bibliotecas 2001, se trata de un proyecto muy ambicioso ya que en

menos de tres años se pretenden crear telecentros con acceso a Internet en casi 10.000 bibliotecas. También se da este fenómeno en África, con el proyecto Manhiça en Mozambique.

En España<sup>14</sup> se ha encontrado únicamente un caso de cooperación como tal, el de la Telebiblioteca Berragu. Esta biblioteca ofrece un nuevo servicio aplicado a un mayor abanico de población que oferta nuevas actividades (uso de nuevas tecnologías) e incorpora el sistema de "servicio ambulante" en una comarca con baja densidad de población. La puesta en funcionamiento de un servicio de telebiblioteca, dota a una biblioteca con 25 años de funcionamiento de los medios e instrumentos para acercar sus servicios a la población de su entorno inmediato. Se pretende acercar y hacer accesible este servicio a los habitantes de la zona, junto al ofertado tradicionalmente por la biblioteca (información, consulta y préstamo). Gracias a la incorporación de las nuevas tecnologías y materiales (búsqueda informatizada, acceso a redes informáticas, comunicación, soporte informático para la autoedición, etc.), se ha conseguido la modernización de la biblioteca y una oferta renovada de servicios.

En cualquier caso estos ejemplos no dejan de ser excepcionales, ya que lo más habitual sigue siendo el desarrollo de estos servicios de espaldas a las bibliotecas públicas, como es el caso de Gijón (González Esparza, 2003), donde recientemente se han desarrollado dos telecentros al margen de los servicios bibliotecarios.

Estas cooperaciones se dan igualmente en zonas más avanzadas, tanto tecnológica como socialmente hablando, como es el caso del Programa CAP (Community Access Program) de Canadá, por el que se han creado 2200 telecentros comunitarios, muchos de los cuales están ubicados en bibliotecas públicas o el de Estados Unidos a través de la CTCNet (Community Technology Centre Network, Red de Telecentros Comunitarios de Tecnología), en la que participan unas 250 bibliotecas.

#### CONCLUSIÓN

Todos somos conscientes de la dificultad que supone la coordinación y el trabajo en equipo entre diferentes administraciones y ministerios, por lo que la cooperación resulta compleja. Sin embargo, debemos dejar de lado las dificultades y tener presentes las ventajas que esta supondría: ahorro de tiempo, recursos, trabajo y especialmente el beneficio social.

Estas dificultades hacen que en la actualidad los telecentros se estén construyendo con o sin la participación de las bibliotecas públicas. Los escasos ejemplos disponibles, nos ponen de manifiesto que en la mayoría de los casos las bibliotecas no han participado ni en su establecimiento ni en su mantenimiento.

Es sin embargo, útil, justo y necesario que los telecentros y las bibliotecas unan sus fuerzas con el fin de ofrecer todo un conjunto de servicios complementarios para la comunidad. La actual marcha por separado de estas instituciones es un error, ya que las bibliotecas pierden la capacidad de fortalecer lazos con otros grupos de la comunidad con los que necesitan asociarse para compartir destrezas y desarrollar el compromiso de servicio público que ha sido siempre el emblema de las bibliotecas públicas desde su creación (Cisler, 1998). Por el contrario, *"es el momento de integrar esfuerzos, y es ahora cuando las bibliotecas deben trabajar estrechamente con espacios como los telecentros"*, tal y como expresaba la actual presidenta del IFLA, Kay Raseroka (2004), en su discurso de inauguración del último Congreso General de la IFLA recientemente celebrado.

La cooperación, que debe ir siempre de la mano de las necesidades de la comunidad, incrementa la capacidad de los telecentros y de las bibliotecas públicas para ofrecer nuevos servicios, aumentando su credibilidad y su experiencia para formar e informar. Estas nuevas alianzas, coaliciones, usuarios y formas de trabajar, pueden ser un reto estimulante para las bibliotecas más innovadoras o un estorbo para aquellas centradas en la provisión de servicios más tradicionales y de forma aislada.

Se requiere para ello, tanto una buena disposición por parte de los sectores implicados, como una coordinación interinstitucional más efectiva de las políticas de los Ministerios de Ciencia y Tecnología y el de Cultura, para evitar la duplicación de recursos y por el contrario conseguir un máximo aprovechamiento de los mismos. Las Administraciones públicas deben modernizar la red de bibliotecas públicas, de forma paralela y coordinada a la creación y desarrollo de los telecentros, dando soporte a los programas que ya se vienen desarrollando desde hace tiempo en ellos, facilitando así una confluencia y participación activa y en red de los avances conjuntos de ambas instituciones.

El compromiso colectivo que suponen las bibliotecas públicas y los telecentros, será capaz de dar nuevas oportunidades para el progreso social, económico y promover el desarrollo equitativo y sostenible de las comunidades en las que están ubicadas, sobre todo entre los grupos sociales más desfavorecidos del territorio (demandantes de empleo, discapacitados, amas de casa, personas de tercera edad, inmigrantes, etc.).

Este trabajo queda abierto a las modificaciones, las críticas y la discusión, y para potenciarla se deja una pregunta en el aire ¿cómo es posible que teniendo tantos puntos en común, estemos tan lejos?.

---

#### NOTAS

<sup>1</sup> Más información sobre las Redes Ciudadanas en CAMPAL, F. "Las redes ciudadanas: de la información a la participación democrática", *Educación y biblioteca*, 2003, nº 135, pp. 56-66

<sup>2</sup> Infocentros: [http://www.infocentros.gob.cl/AUSI/respaldo/coordinacion\\_1024/index\\_2.htm](http://www.infocentros.gob.cl/AUSI/respaldo/coordinacion_1024/index_2.htm) [Consultado: 1 de septiembre, 2004]

<sup>3</sup> Somos Tele-centros: <http://www.tele-centros.org/> [Consultado: 1 de septiembre, 2004]. Más datos sobre la Sociedad de la Información en general en América latina y sobre las redes ciudadanas y los telecentros en particular, [www.iadb.org/regions/itdev/telecentros/index.htm](http://www.iadb.org/regions/itdev/telecentros/index.htm) [Consultado: 1 de septiembre, 2004]

<sup>4</sup> El proyecto FUNREDES: Fundación Redes y Desarrollo, <http://www.funredes.org> ; y MISTICA <http://funredes.org/mistica> [Consultado: 1 de septiembre, 2004]

<sup>5</sup> The Acacia Initiative, [http://web.idrc.ca/en/ev-5895-201-1-DO\\_TOPIC.html](http://web.idrc.ca/en/ev-5895-201-1-DO_TOPIC.html) [Consultado: 6 de septiembre, 2004]

<sup>6</sup> Más datos sobre estos y otros proyectos se pueden encontrar en la web de ITU International Telecommunication Union, cuya sede en español es <http://www.itu.int/home/index-es.html>

<sup>7</sup> Más datos en *FORO de Nuevas Tecnologías, Proyectos Leader y Proder. Otras Experiencias*. Disponible en [http://redrural.tragsatec.es/redrural/foros\\_debate/Foro\\_Tecnolog%C3%ADas/proyectos.htm](http://redrural.tragsatec.es/redrural/foros_debate/Foro_Tecnolog%C3%ADas/proyectos.htm) [Consultado: 8 de enero, 2003].

<sup>8</sup> *PRODER* (Programa Operativo de Desarrollo y Diversificación Económica de zonas Rurales) : Es un programa nacional de desarrollo rural diseñado y aplicado en España cofinanciado por la Unión Europea. Más información en la web de la Red Española de Desarrollo Rural <http://www.redr.es/acciones/proder.htm> [Consultado: 11 de agosto, 2004]

*LEADER* es una Iniciativa comunitaria de la Unión Europea para el desarrollo rural cuyo nombre responde a las siglas, en francés, "Relaciones entre Actividades de Desarrollo de la Economía Rural" que puede aplicarse a las regiones europeas de Objetivo 1 (menos desarrolladas), 5b (zonas rurales frágiles) y 6 (zonas nórdicas con baja densidad de población). LEADER II fue precedida por LEADER I. (1991-1994). Los objetivos de LEADER II son fomentar las actividades innovadoras realizadas por los agentes locales, sean públicos o privados, en todos los sectores de actividad del medio rural, dar a conocer experiencias concretas

y ayudar a los agentes locales de los distintos Estados miembros que lo deseen a inspirarse en los resultados obtenidos por otros territorios y a realizar en común determinados proyectos. Más información en <http://redrural.mapya.es/web/default.asp> [Consultado: 11 de agosto, 2004]

<sup>9</sup> **Ejemplos de Telecentros en Europa**, en *INFOTICS: lista de correo sobre tecnologías de la información y de la comunicación*, Número 9, 17 de mayo de 2004, <http://www.campus-e-mexico.edu.mx/campus2/infotics/INDEX09.HTM> [Consulta: 5 de septiembre, 2004]:

- ♣ [Antur Tanan Cain Telecafe: http://telecottages.org/llangedw.htm](http://telecottages.org/llangedw.htm)
- ♣ [Proyecto Cosmic: http://www.cosmic.org.uk/](http://www.cosmic.org.uk/)
- ♣ [RATIO - Rural Area Training & Information Opportunities: http://www.c2100.com/holding.asp](http://www.c2100.com/holding.asp)
- ♣ [WREN Telecottage: http://www.ruralnetuk.org/](http://www.ruralnetuk.org/)
- ♣ [Centro di Teleslavoro Roma-Nexus, http://www.telenexus.telecomitalia.it/](http://www.telenexus.telecomitalia.it/)
- ♣ [Telecottage en Färgelanda, Suecia . http://www.telenexus.telecomitalia.it/](http://www.telenexus.telecomitalia.it/)
- ♣ [Telecenter Oy, Finlandia. http://www.telecenter.fi/](http://www.telecenter.fi/)

<sup>10</sup> **Ejemplos de Telecentros en España**, En: El Teletrabajo, Telecentros [http://www.gva.es/guiaempleo/NT\\_8k.htm](http://www.gva.es/guiaempleo/NT_8k.htm) [Consultado: 11 de junio, 2004]

- ♣ [Centro de Recursos de Formentera : http://formentera.net/pobox.htm](http://formentera.net/pobox.htm)
- ♣ [Centro de Recursos Telemáticos enRED : http://www.cfnti.net/telecentros/enred/](http://www.cfnti.net/telecentros/enred/)
- ♣ [Centro de Recursos Telemáticos "en RED" II : http://www.cfnti.net/telecentros/enred2](http://www.cfnti.net/telecentros/enred2)
- ♣ [Telecentro de Taramundi y Centro de Recursos Telemáticos Compartidos DITIC: http://cfnti.net/telecentros/dicit](http://cfnti.net/telecentros/dicit)
- ♣ [Telecentro Gordexola : http://www.gordexola.net](http://www.gordexola.net)
- ♣ [Telecentro Biaizpe : http://www.biaizpe.net](http://www.biaizpe.net)
- ♣ [Telecentro CEIN : http://www.cein.es](http://www.cein.es)
- ♣ [Proyecto BRISA : http://www.eatur.com](http://www.eatur.com)
- ♣ Telecentros en Andalucía: A.A.R.C.- Asociación Andaluza de Redes Ciudadanas [www.redciudadand.org](http://www.redciudadand.org)
- ♣ Telecentros en Navarra. [www.biaizpe.net](http://www.biaizpe.net)
- ♣ Telecentros en Cataluña. [www.pradesmontsant.com](http://www.pradesmontsant.com)
- ♣ Iniciativas para creación de Telecentros en Valencia. [www.grupodeaccioncomarcal.com](http://www.grupodeaccioncomarcal.com); [www.la-serrania.com](http://www.la-serrania.com), [www.rincondeademuz.com](http://www.rincondeademuz.com)
- ♣ [Centro Telemático Rural en Sierra de Gata \(Cáceres\): http://agatur.net](http://agatur.net)
- ♣ [Centro Telemático del Bierzo \(León\): http://infored.org](http://infored.org)
- ♣ Telecentros de Mallorca, Menorca, Ibiza: <http://www.caib.es/root/mtclub>
- ♣ [Parque Tecnológico de Andalucía http://www.pta.es/](http://www.pta.es/)

<sup>11</sup> C@rreño Digit@l (Asturias). <http://www.carrenodigital.net/>[Consultado : 11 de junio, 2004]

- ♣ Callús: [www.callus.org](http://www.callus.org) [Consultado : 12 de junio, 2004]
- ♣ Ribes de Freser: [www.televall.com](http://www.televall.com) [Consultado : 12 de junio, 2004]

Para más información sobre el tema Ana M<sup>a</sup> Morales García está llevando a cabo una segunda Encuesta a Telecentros Españoles en el Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Carlos III de Madrid. Fueron muchas las conclusiones que se derivaron de un primer estudio y son alentadores algunos resultados: ejemplo de ello es la existencia en España de 53 telecentros, distribuidos en 15 Comunidades Autónomas, donde Asturias, Aragón y Baleares son las regiones que destacan en cuanto a número de telecentros creados, sin contar los 32 Nuevos Centros de Conocimiento, creados a partir de 1999 con el objetivo de desarrollar el Plan de Alfabetización Tecnológica de Extremadura. Para más datos contactar con [amorales@bib.uc3m.es](mailto:amorales@bib.uc3m.es)

<sup>12</sup> Características y servicios sacados del modelo propuesto para los telecentros húngaros por BIHARI, G. ; JÓKAY, C. **Telecentros en Hungría: La experiencia y las oportunidades**, 1999

<sup>13</sup> **Ejemplos de colaboración entre telecentros y bibliotecas públicas:**

- ♣ Bibliotecas públicas en la Ciudad de México<sup>13</sup> y sus alrededores [www.devmedia.org/documents/robinson.htm](http://www.devmedia.org/documents/robinson.htm) ; [Consultado: 5 de Julio, 2004]
- ♣ Amic@s en Paraguay [http://www.isoc.org/inet99/proceedings/3n/3n\\_1.htm](http://www.isoc.org/inet99/proceedings/3n/3n_1.htm) [Consultado: 5 de Julio, 2004]
- ♣ "BiblioRedes" en Chile, se logró a través de la firma de un Protocolo de Acuerdo entre la Universidad de la Concepción y la DIBAM (Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos de Chile), <http://www.biblioredes.cl/articulo03.htm> [Consultado: 5 de Julio, 2004]
- ♣ Proyecto GT Universalização Telecentros comunitários para bibliotecas públicas en Brasil dentro del Programa FUST (Fundo de Universalização de Serviços de Telecomunicação) presentado por Eduardo Mace en Rio de Janeiro, mayo de 2001 [http://portalfust.socinfo.org.br/Docs/Docs%20contribuicoes%20dos%20SUBGTS/GT\\_Univ\\_Telec\\_Co\\_mun\\_%20bibliot\\_%20pub%20Eduardo%20Mace.doc](http://portalfust.socinfo.org.br/Docs/Docs%20contribuicoes%20dos%20SUBGTS/GT_Univ_Telec_Co_mun_%20bibliot_%20pub%20Eduardo%20Mace.doc) y el Programa Bibliotecas Livros e Internet:

- 
- como juntar o tradicional ao moderno para resolver um problema antigo de uma nova forma. Es una propuesta de los Ministerios das Comunicações, da Ciência e Tecnologia, e da Cultura para la universalización del acceso à Internet a través de telecentros multipropósito en bibliotecas públicas, museos y organizaciones civiles. El Programa lo realiza la Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, presentado por Sergio Goes de Paula en Rio de Janeiro 2001  
<http://portal.fust.socinfo.org.br/Docs/Docs%20contribuicoes%20dos%20SUBGTS/GT-UN.FUST.INOT.0001.pdf>. [Consultados: 5 de Julio, 2004]
- ♣ Manhiça en Mozambique (<http://www.ci.uem.mz/>) [Consultado: 5 de Julio, 2004]
  - CAP (Community Access Program) de Canada <http://cap.ic.gc.ca/english/hub.asp> [Consultado: 5 de Julio, 2004]
  - ♣ CTCNet (Community Tecnology Centre Network de Estados Unidos <http://www.ctcnet.org/about/partners/index.htm> [Consultado: 5 de Julio, 2004]
  - ♣ <sup>14</sup>Telebiblioteca Berragu LEADER Montaña de Navarra:  
[http://redrural.tragsatec.es/redrural/foros\\_debate/Foro\\_Tecnolog%C3%ADas/proyectos.htm](http://redrural.tragsatec.es/redrural/foros_debate/Foro_Tecnolog%C3%ADas/proyectos.htm)

## BIBLIOGRAFIA

- ♣ ADEMA: Asociación para el Desarrollo Endógeno de Almazán y Otros Municipios. ‘Plan para la integración del sur de Soria en la Sociedad de la Información: territorio Inteligente’, *Actualidad Leader*, 2003, pp, 40-41, disponible en <http://www.redrural.mapya.es/web/temas/publicaciones/revista20/Revista20.pdf> [Consultado: 25 de Julio de 2004]
- ♣ AET: Asociación Española de Teletrabajo: Telecentros [en línea] <http://www.aet-es.org/docs/telecentrorural.htm> [Consultado: 12 de enero, 2003], Actualmente desaparecida
- ♣ BIHARI, G. ; JÓKAY, C. *Telecentros en Hungría: La experiencia y las oportunidades. Traducción del documento elaborado por la Asociación Húngara de Telecentros explicando su experiencia*, 1999 [en línea ], disponible en [http://www.pta.es/cet/TELECENROS\\_EN\\_HUNGRIA.doc](http://www.pta.es/cet/TELECENROS_EN_HUNGRIA.doc) [Consultado: 2 de septiembre, 2004]
- ♣ BOWDEN, R. ‘Networking for Effective Libraries and Information Services Workshop’, 1999. *IFLANET : International Federation of Library Associations and Institutions: Activities & services*, disponible en <http://www.ifla.org/VII/s26/conf/netw.htm> [Consultado: 18 de agosto, 2004]
- ♣ CAMPAL, F. ‘Las redes ciudadanas: de la información a la participación democrática’, *Educación y biblioteca*, 2003, nº 135, pp. 56-66 de junio, 2004]
- ♣ CASASBUENAS, J. *Centros Comunitarios Multipropósito – CCM: International Development Research*, 1997 [en línea], disponible en [http://web.idcr.ca/fr/ev-54733-201-DO\\_TOPIC.html](http://web.idcr.ca/fr/ev-54733-201-DO_TOPIC.html) [Consultado: 20 de agosto, 2004]
- ♣ CISLER, S. *Telecentros y bibliotecas: nuevas tecnologías y nuevas colaboraciones* ; traducido por Marianne Cadle, 1998. Escrito para la conferencia anual de IFLA llevada a cabo en la ciudad de Amsterdam, Holanda, agosto, 1998, Disponible en [http://wari.rcp.net.pe/FRE/forocabinas/articulos/telecentros\\_005.htm](http://wari.rcp.net.pe/FRE/forocabinas/articulos/telecentros_005.htm) [Consultado: 1 de septiembre, 2004]
- ♣ COLLE, R.D. ; ROMAN, R.. *Communication Centres and Developing Nations: a state of the art report*, 1999 [en línea], disponible en: <http://www.devmedia.org/documents/Banga.htm> [Consultado: 2 de septiembre, 2004]
- ♣ CÓRDOBA, J. A.; SANZ, P. ‘España en la Sociedad de la Información’, 2004, *Absynet: Centro de Recursos y Servicios para bibliotecas y bibliotecari@s* [en línea], disponible en : <http://www.absysnet.com/> [Consultado: 10 de abril, 2004]
- ♣ *Diagnóstico inicial del sector. Grupo de análisis y prospectiva del sector de las telecomunicaciones*, Noviembre 2003. [en línea] Madrid: Red.es, 2004. Disponible en:

- [http://www.red.es/archivos/documentos/04\\_02\\_20\\_diagnostico.pdf](http://www.red.es/archivos/documentos/04_02_20_diagnostico.pdf) [Consultado: 12 de abril, 2004]
- ♣ FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS Y ASOCIACIONES DE BIBLIOTECARIOS (IFLA). *Manifiesto sobre Internet*, proclamada por la IFLA el 1 de mayo del 2002, disponible en : <http://funredes.org/mistica/castellano/emec/produccion/memoria7/0309.html> [Consultado: 1 de septiembre, 2004]
  - ♣ FUCHS, R. “Telecentros, tecnología al alcance de todos”, *El correo de la UNESCO*, Marzo, 2000, p 43. disponible en [http://www.unesco.org/courier/2000\\_03/sp/connex/intro.htm](http://www.unesco.org/courier/2000_03/sp/connex/intro.htm) [Consultado: 11 de junio, 2004]
  - ♣ GATICA ZAPATA, Nibaldo ; VALDIVIA GUZMÁN, Jorge. “Telecentros comunitarios de información, una opción para la comunidad digital”, *8 ° Taller Internacional de Software Educativo, Santiago de Chile, Noviembre, 2003*, disponible en <http://www.conce.plaza.cl/centrozonsur/descargas/telecentros.pdf> [Consultado: 23 de agosto, 2004]
  - ♣ GÓMEZ, R. ; HUNT, P. ; LAMOUREUX, E. “Telecentros en la mira: ¿cómo pueden contribuir al desarrollo social?”, Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (CIID), Canadá, *Revista Latinoamericana de Comunicación CHASQUI*, Junio 1999
  - ♣ GONZALEZ ESPARZA, Carlos. “La Red Municipal de Mediatecas de Gijón”, *Educación y biblioteca*, 2003, nº 135, pp. 71-74 [Consultados: 5 de Julio, 2004]
  - ♣ *INFOTICS: lista de correo sobre tecnologías de la información y de la comunicación*, Número 9, 17 de mayo de 2004, <http://www.campus-e-mexico.edu.mx/campus2/infotics/INDEX09.HTM> [Consulta: 5 de septiembre, 2004]
  - ♣ *LIBRO sobre la Infraestructura de la Información en las Américas / Revisión E Anexo 1. Definiciones CITEL / CCP-I X*, 2001. Reunión del Comité Consultivo Permanente I, disponible en <http://www.citel.oas.org/sp/publicaciones/anexo1-e.pdf>, [Consulta: 5 de Junio, 2004]
  - ♣ *MANIFIESTO de Oeiras, 2003* <http://www.bcl.jcyl.es/correo/correo65/cooperacion65.html#1> [Consulta: 5 de Junio, 2004]
  - ♣ *PAUTAS sobre los servicios de las bibliotecas públicas. Madrid : Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Subdirección General de Información y Publicaciones, 2002.* Disponible en línea : [documentos/pautas\\_servicios.pdf](http://travesia.mcu.es/documentos/pautas_servicios.pdf)[http://travesia.mcu.es/documentos/pautas\\_servicios.pdf](http://travesia.mcu.es/documentos/pautas_servicios.pdf) [Consultado : 12. junio, 2003]
  - ♣ *PLAN de impulso de las bibliotecas públicas. Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2000, Disponible en* <http://www.mcu.es/lab/bibliote/plan/index.html> [Consultado : 15 de marzo, 2003]
  - ♣ *PLAN InfoXXI: La Sociedad de la Información para todos, 2001* [http://www.elpais.es/elpaismedia/ultimahora/media/200307/11/internet/20030711elpapunet\\_1\\_P\\_PDF.pdf](http://www.elpais.es/elpaismedia/ultimahora/media/200307/11/internet/20030711elpapunet_1_P_PDF.pdf) [Consultado: 12 de abril, 2004]
  - ♣ *PLAN “España.es”, el nuevo Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en España* [http://www.red.es/Redes-Page-PlantPageStandard\\_espana.html](http://www.red.es/Redes-Page-PlantPageStandard_espana.html) [Consultado : 1 de septiembre, 2004]
  - ♣ “PROGRAMA Internet Rural: cerrar la brecha digital”, *Actualidad Leader*, 2003, p. 43, disponible en

---

<http://redural.mapya.es/web/temas/publicaciones/revista20/revista20.pdf>, [Consultado: 10 de abril, 2004]

- ♣ “PROGRAMA Internet en las Bibliotecas Públicas” [http://www.red.es/Redes-Page-PlantPageStandard\\_inetbibliotecas.html](http://www.red.es/Redes-Page-PlantPageStandard_inetbibliotecas.html), [Consultado : 1 de septiembre, 2004],
- ♣ ‘PROYECTO @cerca : doce Grupos de Andalucía se unen para evitar la fractura digital’, *Actualidad Leader*, 2003, p. 42 disponible en <http://www.redrural.mapya.es/web/temas/publicaciones/revista20/Revista20.pdf> [Consulta: 25 de Julio de 2004]
- ♣ RASEROKA, K. Discurso inaugural del 70 Congreso General y Consejo de la IFLA: "Bibliotecas: Instrumentos para la Educación y el Desarrollo", celebrado del 22 al 27 de Agosto del 2004, Buenos Aires, Argentina, disponible en: <http://www.documentalistas.com/web/ifla2004/modules.php?name=News&file=article&sid=6> [Consultado: 2 de septiembre, 2004]
- ♣ *RED de Telecentros de Asturias* <http://www.asturiastelecentros.com/index.php?seccion=telecentros> [Consultado: 2 de septiembre, 2004]
- ♣ PROGRAMMA “Red.es” <http://www.red.es>.
- ♣ WHYTE, Anne. *Understanding the role of community telecentres in development: a proposed approach to evaluation*, 1999 [en línea] disponible en: [www.idrc.ca/telecentre/evaluation/nn/30a\\_Und.html](http://www.idrc.ca/telecentre/evaluation/nn/30a_Und.html) [Consultado: 20 de agosto, 2004]