

El Club de Internet de la Biblioteca Pública de Zamora: un ejemplo de educación y participación ciudadana

ROBERTO GARCÍA ARRIBAS

Bibliotecario de la Biblioteca Pública del Estado en Zamora

El Club de Internet de la Biblioteca Pública del Estado en Zamora es una actividad de educación permanente no formal que pretende la inclusión digital, o introducir a los usuarios en las nuevas tecnologías a fin de que sean competentes para buscar información, conocimiento y entretenimiento en la Red. Los usuarios del club leen digitalmente, escriben en blogs y redes sociales, crean contenido digital como imágenes, vídeos y audio y, finalmente, los comparten mediante recursos en la Red. No es un curso al uso sino que son los propios integrantes quienes colaboran para solventar la dudas, establecen los temas a tratar, las mejoras de la actividad y quienes tutorizan a los nuevos integrantes de la actividad. Lo más reseñado en los cuestionarios de evaluación es la socialización de los integrantes, el compañerismo y la colaboración en la resolución de cuestiones.

Palabras clave: Bibliotecas públicas, Participación ciudadana, Educación permanente, Educación no formal, Tutorización entre iguales, Socialización

QUÉ ES EL CLUB DE INTERNET DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA DEL ESTADO EN ZAMORA

El Club de Internet de la Biblioteca Pública de Zamora se creó en octubre de 2009 con el fin de formar sobre nuevas tecnologías de manera periódica y continua a los usuarios de la biblioteca con nulas o escasas habilidades técnicas con ordenadores e Internet. Comenzó con 10 participantes y hoy cuenta con 17.

Partió de una premisa básica para nosotros, los bibliotecarios que participamos en la actividad, y para los usuarios que se apuntaron, a saber: no debíamos subes-

Nº 109, Enero-Junio 2015, pp. 54-64



timar el valor de la tecnología en la calidad de vida y la formación a lo largo de la vida de los usuarios.

La idea nació de los usuarios de otra actividad llamada *Curso Para Saber Buscar Información* que produce también la biblioteca. Son cursos con una caducidad definida y nos proponían crear una actividad sin fecha de fin que tratase temas de Internet. Pensamos que el formato de club de lectura, como conjunto de usuarios que se reúnen periódicamente para tratar el tema de Internet sin caducidad definida, podría ser el adecuado para fomentar la búsqueda de información y recursos en Internet. Igual que nadie puede establecer la caducidad de un club de lectura por el hecho de saber todo ya de la literatura ni haberlo leído todo, tampoco puede estipularse que un grupo ya domina Internet y ha tratado todos los recursos y herramientas que engloba. Al poco del comienzo de la actividad todos los participantes del club reconocimos que nunca terminaríamos el camino, en el sentido de dominar Internet. Por ese motivo prestamos más atención al camino que recorreremos en lugar de la meta que nunca alcanzaremos por completo.

Se formó un grupo con inquietudes y ganas de aprender que sirviese de apoyo para resolución de dudas, la distribución y comentario de cosas útiles e interesantes encontradas en la red. Esta es una cualidad esencial de la actividad, a saber: no es un curso al uso. Es el grupo quien mejora sus habilidades, establece cómo progresar en sus capacidades en la Red. Muchos usuarios de los cursos de formación aludidos tienen un afán de aprender pero mediante el modelo clásico de profesor que sabe todo y atiende las cuestiones. En el comienzo de la actividad se buscó personas con un perfil colaborativo, social y sobre todo que pensase en la autoformación como una nueva posibilidad de encontrar información y conocimiento.

Ese grupo de personas es a quien la actividad Club de Internet ha intentado atender y, por nuestra experiencia, está formado mayoritariamente por jubilados, parados sin cualificación profesional y amas de casa. Hoy en un porcentaje del 65% mujeres y 35% hombres y un 82% de jubilados.

Entre los integrantes del club hay personas que apenas han realizado estudios básicos y otros que tienen estudios universitarios superiores y fueron profesores. Sin embargo, incidimos constantemente en que debemos valorar el éxito relativo de cada uno según sus circunstancias y capacidades, no en términos absolutos. Esto en ocasiones ha provocado alguna fricción entre integrantes por fortuna posteriormente solucionado.

A las características señaladas del Club de Internet de sesiones periódicas, sin caducidad definida, sin formato de curso, en el que los participantes tienen el protagonismo en la evolución de la actividad y en la resolución de dudas, añadimos las tareas que los usuarios realizan en su casa mensualmente propuestas por el coordinador-bibliotecario. Pensamos que en la resolución de estas tareas se necesitaría una

autoformación individual importante para que los usuarios se desarrollen por ellos mismos no sólo en este ámbito. El Club de Internet es una actividad exigente porque se pide que se hagan las tareas encomendadas para llevar a buen puerto el grupo y porque se requiere la participación constante. También hay una faceta colaboradora con los compañeros para ayudar a solventar las dudas que siempre surgen y una componente participativa, por cuanto son los usuarios quienes deciden qué, cuándo y cómo se hará, además de compartir la información y recursos encontrados o creados.

Establecimos una sesión presencial al mes donde comentamos las cuestiones y presentamos los temas a tratar. Desde hace un par de años existen sesiones presenciales a demanda donde no interviene en modo alguno el coordinador-bibliotecario. Además las comunicaciones virtuales son prácticamente casi a diario.

La actividad fomenta, en el marco de las nuevas tecnologías, la lectura de las fuentes de información aportadas por el coordinador-bibliotecario, como webs, blogs, pero también lotes de libros, la crítica de la información tratada, la creación de contenidos digitales tales como vídeos, imágenes, blogs propios de los usuarios, contenidos en redes sociales, etc., y, por último, la distribución de esos contenidos mediante los medios que la Red permite.

A los que somos responsables de esta actividad ante la biblioteca desde un principio nos ha interesado saber si es útil en alguna medida para sus integrantes. Si realmente este programa tiene algún impacto reseñable en la vida de los que participan en él. Si se mejoran sus capacidades y destrezas, o si se produce una socialización, o si les procura satisfacción personal. También si la manera de gestionar la actividad es adecuada para sus expectativas, ya sea la duración, la mecánica de las sesiones, si las tareas encomendadas son excesivas o suficientes, etc. Cualquier aspecto de la actividad es susceptible de mejora y sólo se puede acceder a esa información más que preguntándoles. También pensamos que resultaría de ayuda cuantificar su satisfacción respecto de algunas cuestiones con el fin de notar en el tiempo una posible evolución o lo contrario.

Para todo lo anterior todos los años los participantes de la actividad contestan a cuestionarios entregados que preguntan sobre diferentes facetas de la actividad como la coordinación del bibliotecario, los medios técnicos de los que dispone el grupo, características como la periodicidad, duración de las sesiones, etc. Pero también se apuntan por los participantes posibilidades de realización del club, en el sentido de herramientas que tratar, materias que debiéramos atender, etc.

Debemos remarcar que en cada sesión, y entre cada sesión personalmente y mediante recursos como redes sociales, existe *feedback* sobre la actividad, en el sentido de determinar seguir adelante con los recursos tratados, parar el ritmo para recapitular, intentar nuevas actividades, etc. Pero especialmente en la última sesión

del mes de junio debatimos qué podemos hacer para el próximo curso. Una vez rellenos y entregados todos los cuestionarios, los estudiamos en la biblioteca durante el verano para, en la primera sesión del nuevo año en octubre, presentar una propuesta de materiales basada en las solicitudes de los cuestionarios a fin de matizarla o desarrollarla en algunos extremos. También en esa primera sesión hacemos una recapitulación de lo que realizamos el año pasado a fin de que sirva de guía para el comienzo del nuevo año y respondamos, como biblioteca servidora de la actividad, a las cuestiones que se anotan en los cuestionarios.

Lo considerado más valioso por los usuarios del club, a lo largo de todos los años en que se ha evaluado la actividad, ha sido la importancia del compañerismo, la colaboración y la ayuda mutua. En la evaluación del último año, la que evalúa por primera vez la tutorización aparece como muy satisfactorio el aprender y enseñar. También existen problemas como el miedo a no hacerlo bien, el no acordarse, el no ser capaz, etc., pero siempre se ha superado o, al menos, dando de lado parte de lo dificultoso. También es recurrente el agradecimiento a la biblioteca por mantener la actividad y el requerimiento de más visitas y excursiones como actividades conexas al club.

En un principio se pensó que interviniesen tres bibliotecarios de apoyo a la actividad que servirían de guías para el aprendizaje de las capacidades básicas como creación de la cuenta de correo, de enviar y responder mensajes de correo, realizar un comentario en un blogs, etc. Con el paso del tiempo la competencia de los participantes aumentó sin que se requiriese la participación de dos de los bibliotecarios. Actualmente un solo bibliotecario realiza las funciones de coordinador de la actividad sugiriendo temas, prácticas y debates a realizar, estableciendo tareas, aportando documentación sobre los temas tratados y elegidos, animando al grupo, sugiriendo actividades relacionadas con la temática, haciendo de árbitro de conflictos entre participantes, valorando los cuestionarios de evaluación, proponiendo y valorando mejoras sugeridas, etc. En suma, la biblioteca realiza una labor de facilitadora, liderando un grupo con inquietudes afines, motivando el progreso de los participantes y gestionando cuestiones relativas a la disponibilidad de la sala, de las conexiones, de los ordenadores, etc.

En el Club de Internet hemos pasado por muchas herramientas y actividades que los bibliotecarios no sólo no dominábamos, sino que incluso desconocíamos. Los bibliotecarios no somos profesores de informática o de nuevas tecnologías por lo que no somos competentes para formar a las personas en esos ámbitos, sí para crear un entorno adecuado de aprendizaje participativo donde personas con inquietudes, trabajadoras y sociales pueden aprender, colaborar y conocer muchas cosas sobre las posibilidades que brindan las nuevas tecnologías para su entretenimiento, su información, su formación continua a lo largo de la vida, su propia estima o experiencia de vida. Lo que en un principio creíamos que sería el tope de la actividad

que supusiese el fin, es decir la mediocre competencia de los bibliotecarios en nuevas herramientas en Internet, se ha convertido en el motivo para que perdure en el tiempo por cuanto el Club de Internet ha supuesto nuevas habilidades y competencias aprendidas entre todos.

La actividad de los bibliotecarios en las primeras etapas supuso un constante fomento de la autonomía del grupo. La presentación y crítica de los recursos encontrados por los propios usuarios, la resolución de consultas por el grupo, las recomendaciones, las sugerencias, se encomendaban a los integrantes con el apoyo de los bibliotecarios. Los bibliotecarios preparamos las sesiones presenciales vertebrando el contenido y tiempo de cada faceta tratada, coordinando la resolución de incidencias, la animación del grupo proponiendo actividades, etc. La biblioteca no tiene capacidad docente para las temáticas que abordamos por lo que podemos ofrecer un ámbito de aprendizaje y conocimiento común para un grupo de personas con los mismos intereses e inquietudes por aprender. Con ello se lograrán los objetivos con los mínimos recursos.

Otra de las características pensadas para el Club de Internet es involucrar actividades paralelas en la mecánica de la actividad para fomentar una diversificación de maneras de atender las cuestiones de Internet.

Desde el comienzo de la actividad hemos solicitado un mínimo presupuesto para la compra de lotes de libros, material informático, etc., pero nunca lo hemos logrado con lo que el coste de la actividad se reduce a las fotocopias que en alguna sesión entregamos.

En definitiva, la tarea de la biblioteca y del Club de Internet no consiste tanto en rellenar las lagunas sobre Internet y los ordenadores, que los usuarios pudieran tener, sino en agrandarlas encontrando cosas que desconocemos y nos sorprendan. En ese asomarse a lo que se desconoce, con curiosidad, es donde está lo mejor del Club de Internet en particular y del conocimiento en general.

PORQUÉ EL CLUB DE INTERNET

Cuando pensamos en la posibilidad de crear la actividad atendimos, sobre todo, a evitar que las nuevas tecnologías supusieran riesgo de exclusión social. Las habilidades de las personas para utilizar ordenadores e Internet suponen un motivo importante de exclusión social, además del idioma, los recursos económicos, la raza, el género, el entorno rural y la discapacidad. Estas habilidades posibilitan en gran medida la satisfacción de las expectativas y deseos de información y estudio, tanto profesional como privado. Con la experiencia de los cursos iniciales de formación observamos que existen un grupo muy importante de personas que no tienen acceso a las nuevas tecnologías e Internet por:

- 1) Falta de conocimiento de las posibilidades que Internet ofrece,
- 2) Falta de recursos para lograr una conexión a Internet o falta de medio técnicos, y
- 3) Falta de destrezas y habilidades para el uso de los ordenadores, tablets o teléfonos que son los canales de entrada a la Red y el modo de buscar información en ella.

En suma, se pretende la inclusión digital mediante el autodidactismo y la colaboración entre compañeros. Recordamos que la educación a la largo de la vida (Delors 1996) comprende cuatro apartados esenciales, a saber:

- 1) Aprender a conocer: aprender a aprender desarrollando la concentración, la memoria y el pensamiento.
- 2) Aprender a hacer: capacitar para el trabajo desarrollando la competencia personal.
- 3) Aprender a vivir juntos: descubrir a los otros y tender hacia metas comunes.
- 4) Aprender a ser: a resolver problemas, a tomar decisiones y asumir responsabilidad.

También el Club de Internet se enfoca en las tendencias futuras de la información (IFLA 2013)

- 1) Las nuevas tecnologías expandirán y, a su vez, limitarán el acceso a la información
- 2) La educación en línea democratizará y modificará el aprendizaje global
- 3) Los límites de la privacidad y la protección de datos serán redefinidos.
- 4) Las sociedades hiperconectadas escucharán y empoderarán nuevas voces y grupos.
- 5) La economía global de la información se transformará por las nuevas tecnologías.

El Parlamento europeo y el Consejo de Europa en su Propuesta de Recomendación sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente definen “competencia” como una combinación de conocimientos, capacidades y actitudes adecuados para una determinada situación. Asimismo, señalan que las “competencias clave” son aquellas en las que se sustentan la realización personal, la inclusión social, la ciudadanía activa y el empleo. En línea con ello, el Informe PIACC (OCDE 2013) que mide en adultos las competencias lectoras, matemáticas y digitales estima que los adultos de más de 55 años en adelante tienen peores resultados que los jóvenes. Además de que las personas con mejores competencias tienen menor tasa de desempleo, salarios más altos, mejor salud, mayor confianza y participan más activamente de la vida social y política. Respecto de las capacidades digitales notamos que en España una cuarta parte de la población no tiene experiencia en el uso de ordenadores (ONTSI 2014).

QUÉ ELEMENTOS CLAVE TIENE EL CLUB DE INTERNET

El Club de Internet es un elemento de educación no formal en bibliotecas. No tiene docentes, son los propios usuarios los que investigan y solventan las dudas y consultas. Leen digitalmente, critican los recursos y la información digital, crean contenidos digitales, los comparten y se comunican digitalmente. No se obtiene título ni certificación alguna.

El Club de Internet busca la formación permanente a lo largo de la vida basándose en el aprendizaje práctico en colaboración con otras personas con idénticas inquietudes. Forma y capacita autónomamente en nuevas tecnologías e Internet para aprovechar las oportunidades que la sociedad de la información pueda ofrecer en la búsqueda y la comunicación de la información. Reconocemos que no hay un modelo de capacitación máxima que pudiera aplicarse, es por ello que en cómo afrontamos el camino estará el éxito de la actividad. Es un ejemplo de una pretendida sociedad del aprendizaje.

El Club de Internet es un elemento de la participación ciudadana en bibliotecas (García Arribas 2014). Las sesiones, el contenido, la mecánica la establecen los propios usuarios. Participan de la evaluación y mejora de la actividad. Son ellos los que se ayudan y apoyan en las dudas y consultas como compañeros. Hay sesiones presenciales a demanda en la que no participa el bibliotecario-coordinador de la actividad

El Club de Internet utiliza la tutorización entre iguales o por pares como elemento decisivo de todo lo anterior, a saber: la participación ciudadana en la educación no formal a lo largo de la vida en la biblioteca. Los usuarios más antiguos hacen de tutores para los nuevos usuarios en contenidos básicos. Cuando estos están mínimamente capacitados se unen a los antiguos para profundizar en recursos más complejos. La tutorización es un recurso de orientación, adaptación, motivación, comunicación, interacción, convivencia, igualdad y un vínculo de socialización, etc.

El Club de Internet es una actividad bibliotecaria socializadora. Procura relaciones sociales que incrementan el capital social. El capital social desarrolla el bienestar de una sociedad satisfaciendo las necesidades de los usuarios de forma coordinada en beneficio mutuo. Implica redes sociales, confianza mutua y normas básicas sociales efectivas. Se contraponen al capital humano y al capital físico. Los usuarios del club utilizan recursos sociales para conseguir, cooperando mutuamente, los objetivos de formarse en nuevas tecnologías, que de otro modo por su cuenta serían de difícil consecución. Parte importante de esa labor socializadora la desarrollan los diversos medios que posibilitan la comunicación entre los integrantes del club, a saber: sesiones presenciales, teléfono, correo electrónico, blog, Facebook, Google+, Youtube, Flickr, WhatsApp, etc.

LO QUE HEMOS TRATADO EN EL CLUB DE INTERNET

La moderna sociedad de la información genera un volumen desorbitado de información. La búsqueda o creación de información en Internet, su manejo y un análisis crítico son un reto para muchas personas que tienen escasa formación con los ordenadores. Las competencias informacionales son habilidades y destrezas necesarias para la búsqueda o solución de problemas de información. Una correcta búsqueda de información servirá para realizar buenos trabajos académicos, para solucionar problemas profesionales, para solventar problemas personales, para realizar trámites y tareas, etc. Para ello necesitaremos cualidades básicas para comprender y utilizar herramientas que nos presenta Internet. Ya sean catálogos de bibliotecas, formularios de la Agencia Tributaria, bases de datos, redes sociales, repositorios de imágenes, de audiovisuales, blogs, periódicos digitales, foros, web institucionales, etc., Internet ofrece múltiples herramientas que nos permiten solventar cuestiones relevantes para la vida.

El Club de Internet ha recorrido mucho trecho por blogs de Blogger y WordPress, por redes sociales como Facebook, creando el grupo “Club de Internet”, y Google+, por repositorios de imágenes como Flickr, de vídeos como Youtube, por agregadores de contenido como el desaparecido Google Reader, siguiendo cursos en línea de universidad, creando páginas en Netvibes, creando libros digitales, consultando foros, consultando y creando blogs propios, etc. Una pequeña recopilación de lo visto y tratado durante estos años de actividad puede ser esta prueba hecha como regalo a los integrantes del club: <https://www.youtube.com/watch?v=T-aCtK5Xat8>.

EL FUTURO DEL CLUB DE INTERNET

Hace un año un par de personas, que acabaron los cursos básicos que la biblioteca ofrece, nos comunicaron que estaban interesadas en continuar haciendo alguna actividad o curso que les permitiese seguir adentrándose en Internet. Les sugerimos que se apuntasen en la lista de espera del Club de Internet hasta que alguien se diese de baja, ante lo que nos sugirieron que podría crearse otro club para empezar desde cero. Con esta demanda y con el fin de aumentar el grado de colaboración entre bibliotecarios y usuarios propusimos a los participantes del Club de Internet crear otro club con las mismas características, que partió de los más básicos, y que estuviese gestionado por los propios integrantes del actual Club de Internet quienes se responsabilizarían de los nuevos integrantes del nuevo club. El coordinador-bibliotecario apoyaría al inicio la nueva actividad para convertirla en autónoma. La cogestión de los propios usuarios tiene ventajas importantes, entre las que merece citar:

- 1) Permite a nuevos usuarios interesados en las nuevas tecnologías e Internet tener acceso a una actividad que les permitirá desarrollarse en lo que desean.

- 2) Los tutores que les servirán de apoyo son personas que no tienen experiencia en la docencia, pero tampoco la actividad tiene el formato de curso. Se necesitan personas que solventen dudas sencillas, como los integrantes del actual Club de Internet que llevan varios años utilizando prácticamente correos electrónicos, comentarios en blogs, redes sociales como Facebook o Google+.
- 3) Los nuevos tutores al presentarse y contar que ellos pasaron también por el curso *Para Saber Buscar Información*, que no sabían utilizar el ratón al inicio, que les llevó meses hacer lo que pretenden ayudar a aprender en los nuevos usuarios, servirá para que no se cree una distancia entre quien “sabe” y quien “no sabe”.
- 4) La coproducción de la actividad entre biblioteca y usuarios descarga de tiempo y de personal a la biblioteca.
- 5) Son los propios usuarios quienes mejor saben cuáles son las carencias de otros usuarios, más en la medida en que tienen las mismas inquietudes y expectativas a los efectos de las nuevas tecnologías e Internet, para cimentarlas con el apoyo de quienes ya las han superado tiempo atrás.
- 6) La creación de un nuevo club diseñado y participado por usuarios muestra una veta social importante entre los integrantes del actual club que han mostrado su apoyo a la iniciativa. Empatizan con las personas que tienen problemas básicos con los ordenadores y quieren ayudarles en la medida que puedan.

Ha pasado un año y el resultado de la tutorización en el Club de Internet ha sido positivo para los nuevos integrantes y los antiguos que hicieron de tutores. Este año se pretende unir ambos grupos y, juntos, ofrecerse como tutores a nuevos usuarios que estén interesados en participar en la actividad. El club más antiguo ha acordado recapitular y repasar todo lo que se anduvo en los seis años de la actividad. Se incluirían las videoconferencias como un nuevo modo de comunicación entre los integrantes, y las actividades conexas que potencien la socialización además de las habilidades digitales, caso de creación de vídeos de instituciones, encuentros con blogueros, periodistas digitales, etc.

CONCLUSIONES

El Club de Internet pretende ser transparente. Por cuanto muestra los objetivos que busca, qué medios y características utilizará, qué expectativa temporal tiene para cada hito, etc. Va detallando periódicamente lo desarrollado por el grupo en diferentes medios como el blog, redes sociales, memorias, etc. El Club de Internet, a pesar de solicitarlo reiteradamente, carece de presupuesto alguno por lo que no puede presentar cuenta alguna a los usuarios.

El Club de Internet se evalúa por los participantes y por el bibliotecario encargado de la actividad a fin de que sea un medio para la mejora continua. El Club

de Internet pretende la participación de los usuarios en la consulta, deliberación y decisión de la programación anual, en la mecánica de las sesiones presenciales y, en general, en todo lo relacionado con la actividad en la biblioteca.

Por último, estimamos que el Club de Internet es una actividad ejemplo de lo que supone la coproducción de servicios públicos, en el sentido de una realización entre ciudadanos usuarios de la biblioteca y el bibliotecario encargado de la coordinación. Una coproducción en la que los usuarios y el servidor público intervinientes producen información, entretenimiento y conocimiento por mutua influencia. Los usuarios se forman individualmente junto con el apoyo del grupo, y los bibliotecarios facilitan ese encuentro entre personas con idénticas inquietudes permitiendo un lugar de encuentro físico y virtual, desarrollando temas propuestos o sugiriéndolos y animando la interacción y cohesión del grupo.

Ejemplo de coproducción o gestión también al establecer el desdoblamiento del club para el próximo año, donde los actuales integrantes son los facilitadores de otros usuarios que se encuentren en etapas tempranas de capacitación en nuevas tecnologías. De modo similar a cómo se encontraban los actuales integrantes del club hace algunos años.

En definitiva, la experiencia de este caso nos lleva a pensar que la presentación de toda la información relativa sobre la actividad y la participación de los usuarios en ella, de modo coproductivo, son herramientas muy ricas que producen un aumento de confianza en los usuarios del Club de Internet hacia la biblioteca pública y, de ello, un aumento de la legitimidad del servicio de biblioteca pública para generar capital social y hacer comunidad. En definitiva, para reivindicarse como servicio público útil y efectivo.

BIBLIOGRAFÍA

- DELORS, Jacques 1996. "Los cuatro pilares de la educación" en La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión internacional sobre la ... [En línea]. [Último acceso: 23 septiembre 2015]. Disponible en: http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS_S.PDF
- GARCÍA ARRIBAS, Roberto 2014. "Transparencia y participación de los ciudadanos en las bibliotecas públicas: hacia una nueva coproducción de servicios entre los ciudadanos y bibliotecarios". En: VII Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (Badajoz 12-14 noviembre 2014). [En línea]. [Último acceso: 23 septiembre 2015]. Disponible en: <http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/handle/10421/8988>
- IFLA 2013. ¿Surcando las olas o atrapados en la marea?: Navegando el entorno en evolución de la información, [En línea]. [Último acceso: 23 septiembre 2015]. Disponible en: http://trends.ifla.org/files/trends/assets/ifla-trend-report_spanish.pdf

OCDE 2013. Informe PIACC, [En línea]. [Último acceso: 23 septiembre 2015]. Disponible en: <http://www.mecd.gob.es/dctm/inee/internacional/piaac/piaac2013vol1.pdf?documentId=0901e72b81741bbc>

ONTSI 2014. La sociedad en red: informe anual 2013, [En línea]. [Último acceso: 23 septiembre 2015]. Disponible en: http://www.ontsi.red.es/ontsi/sites/default/files/informe_anual_la_sociedad_en_red_2013_ed._2014.pdf