

Universidad Nacional de Mar del Plata

Facultad de Humanidades

Departamento de Ciencia de la Información

TESIS

**Políticas y programas de alfabetización informacional e
inclusión digital en bibliotecas populares de Tandil (2015-2024)**

Para obtener el grado de Licenciado/a en Bibliotecología y Documentación.

Alumna

Lucila Nielsen Hernández

Directora

Lic. Leticia Lizondo

Mar del Plata, Argentina

2025

Citar/How to cite	(Nielsen Hernández, 2025)
----------------------	---------------------------

Referencia/Ref erence	Nielsen Hernández, L. (2025). <i>Políticas de alfabetización informativa e inclusión digital en bibliotecas populares de Tandil (2015–2024)</i> [Tesis de grado, Universidad Nacional de Mar del Plata]. Repositorio Institucional Humadoc.
Estilo/Style: APA (7ma ed.)	

Dedicatoria

*A las bibliotecarias que me marcaron el camino;
mi abuela Gloria y mi mamá Graciela*

Agradecimientos

A Laura Orellano, por su acompañamiento desde mi primer final, a mis 18 años.

A Leticia, por su tiempo y guía.

A las bibliotecas populares y a los usuarios que participaron de esta investigación.

Y, sobre todo, a la educación pública, que me dio las oportunidades.

Resumen

La presente investigación analiza el rol que desempeñan las bibliotecas populares de la ciudad de Tandil en los procesos de alfabetización informacional e inclusión digital durante el período 2015–2024. El estudio integra tres dimensiones: las prácticas informacionales desarrolladas por las bibliotecas, el acceso y uso de tecnologías por parte de los usuarios y la participación institucional en políticas y programas nacionales vinculados al campo de la información. Para ello, se combinaron encuestas a usuarios/as y a referentes institucionales.

Los resultados evidencian que las bibliotecas populares continúan siendo espacios estratégicos para garantizar el derecho a la información, especialmente entre personas con baja alfabetización digital. Se identificaron avances significativos en prácticas de acompañamiento tecnológico, formación en el uso de TIC y mediación informacional, aunque con diferencias notables entre instituciones según su historia, recursos y continuidad de actividades. Asimismo, se relevaron barreras estructurales —económicas, tecnológicas, educativas y organizacionales— que condicionan el impacto de las políticas de alfabetización informacional en el territorio.

El análisis permite comprender que la inclusión digital es un proceso situado, sustentado en la práctica cotidiana y en la capacidad de cada biblioteca para sostener iniciativas en el tiempo. En un contexto de desigualdades tecnológicas, económicas y sociales persistentes, las bibliotecas populares se configuran como actores comunitarios clave para promover la autonomía informacional y la ampliación de derechos.

Palabras clave: Bibliotecas populares; Alfabetización informacional; Inclusión digital; Políticas de información; Tecnologías de la información y la comunicación; Mediación informacional

Tabla de Contenido

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos.....	4
Resumen.....	5
Lista de Figuras.....	9
Lista de siglas utilizadas.....	10
1. Introducción.....	11
1.1. Generalidades.....	11
1.2. Descripción del problema de investigación.....	11
1.3. Objetivos del estudio.....	12
1.3.1. Objetivo general.....	12
1.3.2. Objetivos específicos.....	12
1.4. Estado del Arte.....	12
1.4.1 Políticas públicas y bibliotecas populares.....	15
1.4.2 Consideraciones.....	16
2. Marco Teórico.....	16
2.1. Alfabetización informacional (ALFIN).....	16
2.2. Alfabetización Mediática e Informacional (AMI).....	18
2.3. Inclusión digital.....	19
2.4. Políticas de Información (PI).....	21
2.5 Bibliotecas populares.....	23
2.6 CONABIP: Programas, transformaciones institucionales y tensiones recientes.....	23
3. Metodología.....	26
3.1 Tipo de investigación y enfoque metodológico.....	26
3.2 Métodos y técnicas.....	26
a) Entrevistas conversacionales a referentes institucionales.....	27
b) Encuestas a usuarios/as.....	27
c) Encuestas a referentes.....	27
3.3 Categorías de análisis.....	27
3.4 Población y muestra.....	28
3.5 Fuentes de datos.....	29
3.6 Contexto del estudio.....	29
4. Análisis y discusión de resultados.....	30

4.1 Resultados de las encuestas a usuarios de bibliotecas populares.....	30
4.1.1. Biblioteca a la que asisten los usuarios.....	31
4.1.2. Frecuencia de visita.....	32
4.1.3. Conocimiento y acceso a las normas.....	32
4.1.4. Uso de tecnologías en la biblioteca.....	34
4.1.5. Experiencia de ayuda y mediación informacional.....	37
4.2. Resultados de la encuesta a bibliotecarios/as.....	39
4.2.1. Normas internas y accesibilidad.....	39
4.2.2. Conocimiento de las normas por parte de los usuarios.....	41
4.2.3. Actividades de acceso a la información y tecnologías.....	42
4.2.4. Participación en programas nacionales y acompañamiento digital.....	44
4.2.5. Rol de la biblioteca en la comunidad.....	46
4.2.6. Barreras institucionales.....	47
4.3. Caracterización de las bibliotecas analizadas.....	48
4.3.1. Biblioteca Popular Sarmiento de Villa Italia.....	49
4.3.2. Biblioteca Popular Martín Fierro.....	49
4.3.3. Biblioteca Popular Bernardino Rivadavia.....	50
4.4. Alfabetización Informacional (ALFIN).....	51
4.4.1. Biblioteca Popular Sarmiento.....	52
4.4.2. Biblioteca Popular Martín Fierro.....	52
4.4.3. Biblioteca Popular Bernardino Rivadavia.....	53
4.4.4. Nota metodológica sobre la tipificación empleada.....	54
4.4.5. Comparación entre las tres bibliotecas.....	54
4.4.6. Síntesis.....	55
4.5 Inclusión digital.....	55
4.5.1. Biblioteca Popular Sarmiento.....	56
4.5.2. Biblioteca Popular Martín Fierro.....	57
4.5.3. Biblioteca Popular Bernardino Rivadavia.....	58
4.5.4. Comparación entre las tres bibliotecas.....	58
4.5.5. Síntesis.....	60
4.6 Políticas públicas y articulaciones institucionales.....	60
4.6.1. Biblioteca Popular Sarmiento.....	61
4.6.2. Biblioteca Popular Martín Fierro.....	61
4.6.3. Biblioteca Popular Bernardino Rivadavia.....	62
4.7 Obstáculos y barreras institucionales.....	62
4.8 Síntesis del capítulo.....	64
5. Conclusiones.....	65
5.1. Respuestas a las preguntas de investigación.....	65
5.2. Aportes del estudio.....	68
5.3. Límites y alcances de la investigación.....	69
5.4. Recomendaciones.....	70
5.5. Líneas futuras de investigación.....	72

6. Conclusión final.....	73
7. Referencias bibliográficas.....	75
8. Anexos.....	80
8.1. ANEXO I – Encuesta a usuarios/as de bibliotecas populares.....	80
8.2. ANEXO II – Encuesta a bibliotecarios/as o referentes institucionales.....	82

Lista de Figuras

Gráfico 1 – Usuarios por biblioteca.....	25
Gráfico 2 – Frecuencia de asistencia a la biblioteca.....	26
Gráfico 3 – Conocimiento de normas internas.....	27
Gráfico 4 – Canales donde se vieron las normas internas.....	27
Gráfico 5 – Uso de tecnologías dentro de la biblioteca.....	28
Gráfico 6 – Usos de tecnologías digitales por biblioteca.....	29
Gráfico 7 – Aprendizaje de recursos digitales dentro de la biblioteca.....	30
Gráfico 8 – Tipos de recursos digitales aprendidos.....	31
Gráfico 9 – Experiencias de ayuda recibida por biblioteca.....	32
Gráfico 10 – Existencia de normas internas por biblioteca.....	34
Gráfico 11 – Canales de comunicación de las normas internas.....	35
Gráfico 12 – Conocimiento de normas por parte de los usuarios.....	36
Gráfico 13 – Actividades en los últimos 10 años.....	37
Gráfico 14 – Actividades de acceso a la información y apoyo tecnológico.....	38
Gráfico 15 – Participación en programas nacionales.....	39
Gráfico 16 – Acompañamiento digital ofrecido por biblioteca.....	40
Gráfico 17 – Rol institucional declarado por las bibliotecas.....	41
Gráfico 18 – Barreras institucionales identificadas por biblioteca.....	42

Lista de siglas utilizadas

ALFIN – Alfabetización Informacional

AMI – Alfabetización Mediática e Informacional

CEPAL – Comisión Económica para América Latina y el Caribe

CONABIP – Comisión Nacional de Bibliotecas Populares

DIGIBP – Sistema de Gestión de Bibliotecas Populares

IFLA – Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas

MIL – Media and Information Literacy (equivalente internacional de AMI)

NAC – Núcleo de Acceso al Conocimiento

ONU – Organización de las Naciones Unidas

PI – Políticas de Información

TIC – Tecnologías de la Información y la Comunicación

UNESCO – Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

1. Introducción

1.1. Generalidades

1.2. Descripción del problema de investigación

La alfabetización informacional se ha convertido en un requisito para la participación ciudadana y el acceso a derechos básicos (UNESCO, 2013). En Argentina, programas como Conectar Igualdad, han buscado reducir brechas digitales, aunque su implementación en contextos locales como Tandil presenta desafíos únicos. Las bibliotecas populares, como espacios democratizadores, son claves para cerrar estas brechas, especialmente en comunidades con desigualdades socioeconómicas (Berrío Zapata, 2012).

En Tandil, un estudio previo de Rodríguez (2013) identificó obstáculos como la falta de capacitación y acceso limitado a recursos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (de ahora en adelante, TIC) en bibliotecas. Pese a los esfuerzos institucionales, persiste una desconexión entre las políticas estatales y las necesidades reales de los usuarios locales. Esta investigación busca llenar ese vacío, analizando si hubo políticas de alfabetización informacional (2015-2024) que hayan impactado de alguna manera en la inclusión digital de los usuarios de bibliotecas populares tandilenses, con énfasis en sus prácticas cotidianas y barreras estructurales.

¿De qué manera han influido las políticas y programas de alfabetización informacional en la inclusión digital de los usuarios de las bibliotecas populares de la ciudad de Tandil durante el período 2015-2024?, ¿cuál ha sido el impacto de estas políticas y programas en el acceso y uso de las TIC por parte de los usuarios de las bibliotecas populares de la ciudad de Tandil?, ¿cuáles son los principales obstáculos (sociales, económicos, educativos, tecnológicos) que han enfrentado estas políticas y programas de alfabetización informacional en la ciudad de Tandil?

1.3. Objetivos del estudio

1.3.1. Objetivo general

Analizar la implementación de políticas públicas vinculadas a la alfabetización informacional y la inclusión digital en bibliotecas populares de la ciudad de Tandil, entre los años 2015 y 2024, con el fin de identificar sus alcances, limitaciones y condiciones institucionales de desarrollo.

1.3.2. Objetivos específicos

Evaluar cómo se ha manifestado el impacto de algunos de los programas de alfabetización informacional en la ciudad de Tandil durante los últimos años (2015-2024), específicamente en los usuarios de las bibliotecas populares.

Analizar de qué manera han influido estas políticas y programas en el acceso y uso de las TIC por parte de los usuarios de las bibliotecas populares de Tandil, examinando la frecuencia y la profundidad de la adopción de las mismas, así como los cambios en sus prácticas de búsqueda y consumo de información.

Identificar los principales obstáculos de naturaleza social, económica, educativa y tecnológica que han limitado la efectividad de las políticas y programas de alfabetización informacional y la inclusión digital en la comunidad de usuarios de las bibliotecas populares de Tandil.

1.4. Estado del Arte

La alfabetización informacional (ALFIN) y la inclusión digital han sido abordadas por diversos estudios en América Latina como dimensiones esenciales del ejercicio ciudadano, del acceso equitativo al conocimiento y de la reducción de las desigualdades sociotecnológicas. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA, por sus siglas en inglés) han promovido, desde principios del siglo XXI, marcos conceptuales que amplían el enfoque tradicional de alfabetización. Estas propuestas integran no solo habilidades

técnicas, sino también capacidades críticas, éticas y sociales vinculadas a la búsqueda, evaluación y producción de información.

Entre los antecedentes más relevantes se encuentran la *Declaración de Praga* (UNESCO, 2003), que definió la alfabetización informacional como un derecho humano fundamental para el aprendizaje a lo largo de la vida; el *Manifiesto de Alejandría* (UNESCO & IFLA, 2005), que subrayó su papel en la construcción de sociedades democráticas. Estos documentos han orientado políticas públicas en diversos países y han sido retomados por instituciones educativas y bibliotecarias para diseñar programas de formación ciudadana.

En el contexto latinoamericano, Durán-Becerra y Machuca (2022) desarrollaron el Índice IPAMI para evaluar la presencia de políticas de Alfabetización Mediática e Informacional (AMI) en los países de la región. Su análisis muestra que, si bien existen iniciativas que promueven el acceso a tecnologías, la incorporación sistemática de competencias informacionales en los sistemas educativos y en espacios comunitarios sigue siendo limitada. Los autores destacan, además, la necesidad de políticas públicas sostenidas, con una institucionalidad clara y articulación intersectorial, para favorecer procesos de apropiación significativa de la información por parte de los ciudadanos.

En el caso argentino, diferentes investigaciones han explorado las características y alcances de las políticas orientadas a reducir la brecha digital. Lago Martínez, Gendler y Méndez (2016) analizaron el Programa NAC (Núcleos de Acceso al Conocimiento), enfocándose en su implementación en contextos urbanos. El estudio señala que los usuarios valoran estos espacios como oportunidades de acceso, pero también evidencia que la apropiación crítica de las TIC no se da de forma automática. Para que el acceso se transforme en inclusión, es necesario considerar las mediaciones institucionales, los contenidos culturalmente relevantes y el acompañamiento profesional.

Paralelamente, Landau, Serra y Gruschetsky (2007) advierten sobre los límites de concebir la alfabetización digital únicamente en términos de acceso

técnico. Proponen entenderla como un derecho ciudadano que implica el desarrollo de competencias simbólicas y comunicacionales, en diálogo con el contexto social de cada comunidad. Si bien identifican avances normativos en el país, también subrayan la falta de estrategias integrales dirigidas a espacios educativos no formales, como las bibliotecas populares.

En el plano teórico, Berrío Zapata (2012) realiza un aporte significativo al proponer una reconceptualización de la alfabetización informacional y de la brecha digital. A partir de una tipología de tres niveles —básico, intermedio y ético-crítico—, el autor sostiene que el desarrollo de capacidades críticas para analizar y transformar la información constituye un componente esencial de la inclusión social. Esta perspectiva permite analizar las políticas públicas más allá de su dimensión instrumental, incorporando una mirada crítica sobre su capacidad de generar ciudadanía informacional.

A nivel local, Rodríguez (2013) estudió la formación de usuarios en bibliotecas escolares primarias de Tandil. Su investigación reveló que, a pesar del reconocimiento por parte de los bibliotecarios sobre la importancia de enseñar a buscar, seleccionar y evaluar información, la alfabetización informacional no se integra de manera sistemática en los procesos escolares. Entre los obstáculos identificados se encuentran la falta de recursos, la escasa formación en ALFIN y la baja articulación entre bibliotecas y docentes. Aunque su estudio se centra en el ámbito escolar, sus hallazgos resultan útiles para pensar condiciones similares en el entorno de las bibliotecas populares locales.

En relación con las políticas implementadas específicamente en bibliotecas populares, se identifican programas desarrollados por la Comisión Nacional de Bibliotecas Populares (CONABIP) que incorporan componentes tecnológicos y de acceso a la información. Sin embargo, no se han encontrado estudios sistemáticos que evalúen el impacto de estas políticas en términos de alfabetización informacional o inclusión digital.

1.4.1 Políticas públicas y bibliotecas populares

En el contexto argentino, diversas políticas públicas han buscado fortalecer el rol de las bibliotecas populares como espacios de inclusión digital y acceso equitativo a la información. El Plan Nacional de Inclusión Digital, impulsado por la CONABIP, fomenta la articulación de estas instituciones con redes públicas y privadas, reconociéndolas como nodos clave en los procesos de alfabetización digital y producción de conocimiento socialmente relevante (CONABIP, 2020).

En sintonía con esta política, López Franz (2020) analiza el programa Punto Digital, destacando la implementación desigual de sus objetivos en los distintos territorios del país. Su estudio subraya la necesidad de mediaciones culturales, recursos institucionales y acompañamiento pedagógico para lograr apropiaciones significativas de las tecnologías por parte de los usuarios. Esto refuerza la idea de que el acceso técnico, por sí solo, no garantiza inclusión digital.

Por su parte, Flores Finucci (2022) analiza el funcionamiento de bibliotecas populares en el sur de la provincia de Santa Fe. Su trabajo revela que estas instituciones, aunque con recursos limitados, logran promover prácticas culturales y educativas situadas, con fuerte anclaje territorial. No obstante, también identifica obstáculos estructurales —como la precarización del trabajo bibliotecario o la discontinuidad de los programas— que limitan su capacidad de incidir de manera sostenida.

Finalmente, el proyecto *SiembraLibros*, desarrollado en bibliotecas barriales, destaca el potencial pedagógico de estas instituciones como espacios de formación no formal e inclusión social, especialmente en comunidades atravesadas por desigualdades. Los autores del estudio (Belinche et al., 2018) resaltan la importancia de las propuestas colectivas, el protagonismo comunitario y la circulación horizontal de saberes como estrategias de transformación.

En conjunto, estos antecedentes muestran que las bibliotecas populares, cuando están acompañadas por políticas públicas consistentes y enfoques

pedagógicos contextualizados, pueden desempeñar un papel significativo en la construcción de ciudadanía digital.

1.4.2 Consideraciones

A partir del relevamiento realizado, se advierte una escasa producción académica centrada específicamente en las bibliotecas populares de la ciudad de Tandil en relación con la alfabetización informacional o la inclusión digital. Esta ausencia no representa un vacío absoluto, pero sí pone en evidencia la falta de investigaciones sistemáticas que analicen el impacto local de las políticas públicas implementadas en la última década.

En este sentido, la presente investigación se plantea como un aporte necesario para cubrir esa laguna, abordando las experiencias y desafíos de estas instituciones desde una mirada situada. Al recuperar experiencias locales, se busca no solo documentar prácticas, sino también problematizar las condiciones estructurales que facilitan o dificultan la inclusión digital a través de las bibliotecas populares.

El recorte temporal propuesto —2015 a 2024— permite analizar un período amplio en el que se implementaron diversas políticas públicas relacionadas con el acceso a la información y las tecnologías.

2. Marco Teórico

2.1. Alfabetización informacional (ALFIN)

La alfabetización informacional (ALFIN) constituye uno de los conceptos centrales de esta investigación, ya que se vincula directamente con la formación de usuarios y la inclusión digital en el ámbito de las bibliotecas populares. El término ha evolucionado desde su concepción inicial —asociada a la alfabetización funcional— para integrar dimensiones cognitivas, éticas y críticas relacionadas con la comprensión, evaluación y uso estratégico de la información.

Según la *Declaración de Praga* (UNESCO, 2003), la alfabetización informacional comprende el conocimiento y necesidades de los individuos y la habilidad para identificar, localizar, evaluar, organizar, crear, utilizar y comunicar información de forma eficaz para enfrentar problemas o situaciones. Esta competencia es considerada un prerrequisito para participar activamente en la Sociedad de la Información, y parte de los derechos básicos de la humanidad orientados al aprendizaje a lo largo de la vida. Asimismo, la declaración señala que la ALFIN cumple un rol clave en la reducción de desigualdades sociales, en el desarrollo de una ciudadanía informada y en la promoción de contextos democráticos, multiculturales y multilingües.

En el contexto latinoamericano, Campal (2006) sostiene que la alfabetización informacional debe entenderse como un proceso situado, profundamente vinculado a las prácticas culturales y sociales de los usuarios. Desde esta perspectiva, la ALFIN trasciende el dominio técnico de las tecnologías para incluir la construcción de sentido, la apropiación crítica de los recursos y la transformación de la información en conocimiento significativo.

En su propuesta de reconceptualización, Berrío Zapata (2012) argumenta que limitar la ALFIN al uso técnico de herramientas resulta insuficiente frente a los desafíos actuales de exclusión digital. El autor propone un modelo de tres niveles:

- *Nivel básico:* orientado a la codificación verbal y técnica, es decir, la capacidad para comprender y utilizar herramientas informáticas y textos funcionales.
- *Nivel intermedio:* centrado en el meta-análisis, que implica reconocer estructuras informativas complejas, evaluar la fiabilidad de las fuentes y establecer relaciones entre datos.
- *Nivel superior:* referido a la acción ético-crítica, entendida como la habilidad para tomar decisiones informadas, actuar en función del bien común y participar en procesos de transformación social mediante un uso consciente y responsable de la información.

Gracias a esta tipología, es posible comprender la ALFIN como un proceso dinámico, influido por factores sociales, culturales y políticos, que permite avanzar desde el uso instrumental hacia una ciudadanía informacional activa.

Desde una perspectiva política, diversos organismos internacionales —como la UNESCO— y autores como Landau, Serra y Gruschetsky (2007) han planteado que la alfabetización informacional debe ser considerada un derecho ciudadano. Esta visión refuerza su carácter estratégico dentro de las políticas públicas, al vincularla con el acceso al conocimiento y la participación democrática.

2.2. Alfabetización Mediática e Informacional (AMI)

La Alfabetización Mediática e Informacional (AMI) es una noción promovida por la UNESCO a partir de 2011, con el objetivo de integrar de manera articulada los enfoques de alfabetización en medios de comunicación, alfabetización informacional y competencias digitales. Esta perspectiva busca dotar a las personas de herramientas para acceder, evaluar críticamente, utilizar y crear información en distintos formatos y a través de múltiples medios, tanto digitales como tradicionales.

Según la UNESCO (2011), la AMI reúne competencias provenientes de diversos campos, con el fin de desarrollar habilidades críticas, éticas y comunicativas que habiliten el uso responsable de la información proveniente de múltiples fuentes: bibliotecas, archivos, entornos digitales, medios periodísticos, entre otros. La alfabetización ya no se limita a lo textual o impreso, sino que se extiende a entornos complejos de circulación de discursos e imágenes.

Este enfoque parte de la premisa de que los medios y la información cumplen un papel central en la vida democrática, por lo que la capacidad de interpretar, analizar y producir contenidos de manera crítica se vuelve esencial para ejercer una ciudadanía activa y responsable.

En América Latina, estudios como el de Durán-Becerra y Machuca (2022) han intentado medir la implementación de políticas de AMI mediante el Índice IPAMI. Este indicador permite observar que, aunque existen iniciativas incipientes en la

región, su grado de institucionalización sigue siendo bajo. Los autores destacan la importancia de integrar estas competencias no solo en el sistema educativo formal, sino también en espacios comunitarios y bibliotecas populares, donde podrían adquirir sentido práctico y relevancia local.

Aunque esta investigación no adopta la AMI como eje central de análisis, su inclusión resulta pertinente para contextualizar el marco conceptual más amplio en el que se inscriben muchas de las políticas públicas orientadas al acceso, uso y apropiación crítica de la información. Reconocer su existencia permite comprender mejor los desafíos vinculados con la formación de usuarios críticos en entornos mediáticos e informacionales saturados y desiguales.

2.3. Inclusión digital

La inclusión digital ha sido abordada por diversos autores como un proceso complejo que no se limita al acceso físico a dispositivos tecnológicos o conectividad, sino que involucra también condiciones sociales, culturales y educativas que posibilitan un uso significativo de las tecnologías. Según Amado y Gala (2019), el concepto surge como una reformulación crítica de la noción de brecha digital, tradicionalmente entendida como la distancia entre quienes acceden o no a las TIC. Este enfoque inicial, centrado en la falta o presencia de equipamiento, pronto fue cuestionado por su carácter dicotómico y limitado para comprender las desigualdades contemporáneas en torno a la tecnología.

Autores como Selwyn (2004, como se cita en Amado y Gala, 2019) advierten que reducir la brecha digital al acceso técnico supone una simplificación, ya que las diferencias también se manifiestan en las formas de uso, las competencias, las motivaciones y las consecuencias sociales derivadas de la interacción con las tecnologías. En la misma línea, DiMaggio y Hargittai (2001, como se citan en Amado y Gala, 2019) proponen el concepto de desigualdad digital, que incluye no solo el acceso, sino también dimensiones como la autonomía de uso, las habilidades, el apoyo social y los propósitos de utilización. Estas perspectivas dieron lugar a una concepción multidimensional de la inclusión digital, en la que los sujetos no son

simples receptores de tecnología, sino actores que la reinterpretan y la incorporan en sus prácticas cotidianas.

Desde los organismos internacionales, la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI, 2003, como se cita en Amado y Gala, 2019) y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2005, como se cita en Amado y Gala, 2019) adoptaron tempranamente el término brecha digital, reconociendo la necesidad de políticas para revertir las desigualdades tecnológicas en la región. Ambas instituciones ampliaron la mirada inicial al incluir variables como edad, género, etnia y localización geográfica, subrayando que el problema excede la infraestructura y debe abordarse en términos de justicia social y equidad.

Hacia comienzos del siglo XXI, el concepto de inclusión digital comenzó a reemplazar al de brecha digital en los discursos internacionales. De acuerdo con Amado y Gala (2019), su origen puede rastrearse en la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (2003), donde se la definió como un conjunto de políticas públicas orientadas al desarrollo de capacidades locales, la expansión de redes digitales públicas y la generación de contenidos propios. Desde esta perspectiva, el objetivo ya no es solo garantizar el acceso, sino también fomentar la integración significativa de las TIC en la vida social, educativa y cultural de las comunidades.

Esta mirada implica, como sostienen Rivoir (2009, como se cita en Amado y Gala, 2019) y Helsper (2008, como se cita en Amado y Gala, 2019), considerar los factores que determinan la apropiación efectiva de las tecnologías: las habilidades digitales, las motivaciones y los contextos de uso. En este sentido, la inclusión digital se articula estrechamente con la inclusión social, al promover la autonomía, la participación ciudadana y la construcción de ciudadanía digital.

A su vez, López López y Samek (2009, como se citan en Amado y Gala, 2019) proponen comprender la inclusión digital desde una perspectiva de derechos humanos, como un nuevo derecho emergente de la sociedad de la información. Este enfoque refuerza la idea de que las desigualdades tecnológicas son, en última instancia, desigualdades sociales, y que las políticas digitales deben orientarse al

empoderamiento de las personas y al fortalecimiento de sus capacidades críticas frente a la tecnología.

En el contexto argentino, Lago Martínez, Gendler y Méndez (2016) analizaron experiencias del programa Núcleos de Acceso al Conocimiento (NAC) y señalaron que, aunque estas políticas ampliaron el acceso técnico a las tecnologías, la apropiación efectiva por parte de los usuarios depende de múltiples factores. Entre ellos destacan el acompañamiento institucional, la formación en competencias informacionales y la relevancia cultural de los contenidos ofrecidos. Así, la inclusión digital no puede reducirse a la provisión de equipamiento, sino que requiere mediaciones pedagógicas y sociales que permitan transformar el acceso en apropiación significativa.

Desde este enfoque, las bibliotecas populares se posicionan como espacios estratégicos de inclusión digital, ya que ofrecen no solo acceso a tecnologías, sino también instancias de formación, acompañamiento y alfabetización informacional. En tanto instituciones abiertas a la comunidad, pueden favorecer el desarrollo de habilidades críticas y la participación ciudadana, contribuyendo a cerrar las brechas que persisten en el acceso y uso de la información. No obstante, para que puedan cumplir efectivamente ese rol, resulta imprescindible que cuenten con políticas públicas específicas, recursos adecuados y profesionales formados en alfabetización informacional y digital.

2.4. Políticas de Información (PI)

Las Políticas de Información (PI) constituyen un campo conceptual y estratégico desde el cual se analizan las decisiones, acciones y marcos regulatorios orientados a garantizar el acceso, producción, circulación y uso de la información en la sociedad. El concepto comenzó a desarrollarse en la década de 1970, vinculado a la planificación de sistemas nacionales de información, y con el tiempo amplió su alcance, incorporando dimensiones económicas, culturales y democráticas.

Montviloff (1990, como se citó en Aracri & Fernández 2023), define las PI como un conjunto de políticas estatales orientadas al acceso y utilización óptima de

conocimientos especializados y profesionales, información científica, técnica, social y económica, tanto local como internacional, con el fin de contribuir al desarrollo de todos los sectores de la sociedad.

Más recientemente, Braman (2006, como se citó en Cárdenas Zardoni, 2014) propone una mirada ampliada de las PI, incorporando dimensiones culturales, tecnológicas y simbólicas. Para la autora, las políticas informacionales no solo regulan flujos de datos, sino que también modelan prácticas sociales, identidades, estructuras de poder y formas de participación. Esta perspectiva permite entender que el diseño e implementación de políticas de información tiene implicancias directas en el ejercicio de derechos como la libertad de expresión, la educación, la participación ciudadana y la inclusión digital.

En el contexto latinoamericano, Aracri y Fernández (2023) plantean la necesidad de pensar las PI desde un enfoque situado, reconociendo las desigualdades estructurales y condiciones reales de acceso a la información. En lugar de asumir modelos universales, proponen analizar cómo se configuran las políticas en cada territorio, quiénes las diseñan, implementan y disputan, y qué efectos concretos producen en las comunidades.

Dentro de este campo, las bibliotecas cumplen un rol estratégico como infraestructuras sociales que articulan acceso, formación y participación. Particularmente, las bibliotecas populares representan una expresión singular de las PI en Argentina, ya que forman parte de una red sostenida por políticas públicas (como las impulsadas por la CONABIP), pero con fuerte base comunitaria y autonomía local.

Analizar cómo estas políticas se implementan —y con qué resultados— en contextos concretos como el de Tandil permite comprender mejor tanto los alcances como los límites de las PI cuando se enfrentan a las desigualdades reales del territorio.

2.5 Bibliotecas populares

Las bibliotecas populares en Argentina son asociaciones civiles autónomas creadas por iniciativa de la comunidad. Ofrecen servicios culturales, educativos y recreativos de acceso libre y gratuito, sostenidos por el compromiso de sus socios y socias. Su rol se inscribe en una tradición democrática que concibe el acceso a la información como un derecho fundamental (CONABIP, s.f.-a).

Estas instituciones presentan una marcada heterogeneidad en cuanto a tamaño, recursos, nivel de profesionalización y contexto territorial. Algunas se ubican en zonas urbanas con fuerte apoyo institucional, mientras que otras operan en barrios periféricos o localidades rurales con escaso acceso a tecnologías o formación bibliotecaria formal.

Para ser reconocidas como tales por la Comisión Nacional de Bibliotecas Populares (CONABIP), deben cumplir con ciertos requisitos: surgir en zonas sin acceso cercano a una biblioteca popular, contar con personería jurídica, abrir al menos veinte horas semanales al público, disponer de una sala adecuada y poseer un fondo bibliográfico diverso (CONABIP, s.f.-a).

La Ley N.º 23.351, sancionada en 1986 y prorrogada por 50 años en 2022, establece la existencia del Fondo Especial para Bibliotecas Populares, el cual debe nutrirse de partidas del presupuesto nacional y de un porcentaje del impuesto al juego. Sin embargo, su ejecución ha sido intermitente y, en algunos casos, directamente suspendida, afectando la planificación institucional de muchas bibliotecas.

2.6 CONABIP: Programas, transformaciones institucionales y tensiones recientes

La CONABIP, creada en 1870 por iniciativa de Domingo Faustino Sarmiento mediante la Ley N.º 419, es el organismo estatal encargado de promover y fortalecer el desarrollo de las bibliotecas populares. Con una red de casi 1500 bibliotecas, 20 millones de libros y más de 30.000 voluntarios, impulsa su consolidación como

espacios fundamentales para el desarrollo comunitario y la construcción de ciudadanía (CONABIP, s.f.-b).

A lo largo de las últimas décadas, la CONABIP desplegó distintas líneas de subsidio, asistencia técnica y promoción de proyectos orientados a fortalecer la función comunitaria de estas instituciones. Programas como Información Ciudadana, Inclusión Digital, los subsidios para actividades socioculturales o el Fondo Especial para Bibliotecas Populares —establecido por la Ley N.º 23.351— constituyeron herramientas clave para sostener su presencia territorial. Si bien su alcance y ejecución han sido variables, y las bibliotecas debieron adaptarse en múltiples contextos de precariedad, los testimonios recopilados hasta el momento evidencian que existía un flujo —aunque irregular— de apoyos que permitía sostener parte de las iniciativas.

Bibliotecas tandilenses como la Sala Abierta de Lectura —popular, municipal y de perfil infanto-juvenil— o la Biblioteca Popular “Sarmiento” de Villa Italia, mantenían una agenda activa de proyectos gracias a la articulación con estos programas.

Este frágil equilibrio comenzó a deteriorarse aceleradamente en 2024, marcando un punto de inflexión. Como denunció el bibliotecario Brian Urban en una entrevista publicada por El Eco de Tandil (2024), durante ese año “no hay siquiera un subsidio anual para afrontar los gastos corrientes de las bibliotecas”, y programas clave como los de Información Ciudadana o Inclusión Digital “no se han ejecutado ni convocado”.

En ese contexto, la Sala Abierta de Lectura vio rechazada su solicitud de subsidio. Otras instituciones solo recibieron montos que representaban una fracción de lo percibido en años anteriores. Como señala la misma fuente, “la suma otorgada alcanzó apenas para adquirir la mitad del material que años anteriores”. A la falta de ejecución presupuestaria se sumó una creciente opacidad institucional. La Federación de Bibliotecas Populares de la Provincia de Buenos Aires denunció la falta de información sobre depósitos y asignaciones del Fondo Especial. Su

presidente, Juan Carlos Moscatel, señaló que no se habían efectivizado siquiera los depósitos de gastos corrientes previstos por ley.

En el año 2025, la situación se agravó con el intento del Poder Ejecutivo de transformar a la CONABIP en una Dirección Nacional bajo la órbita de la Secretaría de Cultura. Esta medida, contemplada en el Decreto 345/25, implicaba la pérdida de su autonomía institucional y la concentración de decisiones clave en manos de funcionarios de dicha Secretaría, sin garantías de participación federal ni continuidad de políticas públicas específicas. La propuesta fue rechazada por amplios sectores del ámbito cultural, que la denunciaron como un vaciamiento institucional contrario al espíritu de la Ley 23.351 (FM Alpha, 2025).

En palabras de la Biblioteca Popular 25 de Mayo de Las Flores: “El decreto deshace el carácter federal del organismo. [...] La institución perdería autonomía para el desarrollo y la ejecución de políticas públicas, al quedar las decisiones sobre planes y programas sujetos a la discrecionalidad de las autoridades de la Secretaría de Cultura” (FM Alpha, 2025).

Finalmente, el Senado de la Nación rechazó el decreto el 23 de agosto de 2025, tras una intensa movilización del sector, con 57 votos negativos, 13 afirmativos y 1 abstención (Página/12, 2025). Sin embargo, el debate dejó al descubierto un modelo de gestión centrado en el desfinanciamiento progresivo y la desarticulación institucional, cuyas consecuencias se proyectan sobre el entramado de bibliotecas populares.

Este marco institucional no solo ubica a la CONABIP como organismo rector, sino que evidencia cómo las bibliotecas populares han quedado sin respaldo estatal efectivo para sostener funciones informativas, educativas y comunitarias. Las entrevistas previstas permitirán matizar este diagnóstico y reconstruir, desde lo local, qué quedó en pie, qué se interrumpió y qué estrategias de resistencia emergen ante la retirada del Estado.

3. Metodología

3.1 Tipo de investigación y enfoque metodológico

La presente investigación se enmarcó en un enfoque descriptivo y exploratorio, basado en un diseño de estudio de caso múltiple, orientado a comprender prácticas informacionales y procesos de inclusión digital en bibliotecas populares de Tandil. Se utilizaron técnicas de relevamiento documental para la caracterización institucional de las tres bibliotecas seleccionadas, complementadas con una encuesta breve de carácter cuantitativo-descriptivo administrada a usuarios/as de cada institución.

Este enfoque permitió observar tendencias, describir perfiles institucionales y analizar diferencias entre casos sin pretender generalizaciones estadísticas amplias, sino reconstruir fenómenos en su contexto. Como señala Ander-Egg (1995), una investigación es exploratoria cuando aborda objetos poco estudiados y descriptiva cuando busca caracterizar sistemáticamente hechos, procesos o situaciones.

En consonancia con lo planteado por Morales López (2015), este tipo de diseño resulta especialmente pertinente en el campo de la bibliotecología, ya que posibilita articular dimensiones institucionales, comunitarias y tecnológicas, atendiendo a los significados que los actores construyen sobre sus prácticas. El estudio siguió una lógica inductiva, que permitió generar categorías de análisis a partir de los datos obtenidos y del entrecruzamiento con el marco teórico.

3.2 Métodos y técnicas

El estudio se desarrolló bajo la estrategia de estudio de caso múltiple exploratorio, con el propósito de analizar comparativamente tres bibliotecas populares de la ciudad de Tandil. Este diseño permitió relevar configuraciones institucionales diversas y comprender cómo se articula la alfabetización informacional y la inclusión digital en contextos comunitarios específicos.

El objetivo no fue generalizar resultados, sino describir tendencias, identificar patrones de funcionamiento y analizar diferencias entre los casos estudiados.

La producción de datos se realizó mediante tres fuentes principales:

a) Entrevistas conversacionales a referentes institucionales

Se llevaron a cabo breves entrevistas de carácter conversacional con personal de cada biblioteca (bibliotecarios/as o referentes designados), con el fin de actualizar información institucional básica: historia, servicios, proyectos vigentes, recursos tecnológicos y características del entorno. Estas entrevistas tuvieron un propósito exclusivamente descriptivo, sin constituir una técnica cualitativa formal dentro del corpus analítico.

b) Encuestas a usuarios/as

Se administró una encuesta breve a usuarios/as de las tres bibliotecas seleccionadas. El cuestionario combinó preguntas cerradas y una pregunta abierta destinada a identificar prácticas de uso de tecnologías, dificultades frecuentes, hábitos informacionales y percepciones sobre el acompañamiento recibido. Se obtuvieron 20 respuestas válidas.

c) Encuestas a referentes

Se aplicó un cuestionario digital a un/a referente por biblioteca para relevar información actualizada sobre servicios, actividades, disponibilidad tecnológica y presencia o ausencia de prácticas de alfabetización informacional e inclusión digital.

3.3 Categorías de análisis

En lugar de formular hipótesis cuantitativas o variables mensurables, se establecieron categorías analíticas conceptuales derivadas del marco teórico, utilizadas como ejes para organizar la caracterización institucional y la interpretación de los datos de la encuesta. Las principales son:

- Alfabetización informacional: entendida como el conjunto de habilidades, actitudes y saberes necesarios para buscar, evaluar, utilizar y comunicar información, según Berrío Zapata (2012) y la tipología de la UNESCO (2008).
- Inclusión digital: concebida como el acceso significativo y crítico a las tecnologías, que trasciende la mera conectividad (Landau et al., 2007).
- Políticas públicas: acciones diseñadas e implementadas por organismos estatales o redes institucionales que buscan garantizar derechos de información, cultura y comunicación (Aracri & Fernández, 2023).

Estas categorías orientaron tanto el diseño de los instrumentos de recolección como el análisis posterior de los datos obtenidos.

3.4 Población y muestra

La población objeto de estudio estuvo compuesta por las bibliotecas populares de la ciudad de Tandil activas en el período 2015–2024. La selección de casos se realizó mediante muestreo intencional, incluyendo tres bibliotecas escogidas con base en criterios de trayectoria, presencia territorial e influencia comunitaria.

Se encuestó a usuarios/as de cada institución, a fin de recuperar percepciones sobre prácticas de uso tecnológico, alfabetización informacional e inclusión digital. Asimismo, se solicitó la participación de referentes institucionales para completar el cuestionario destinado a relevar información actualizada sobre servicios, actividades y disponibilidad tecnológica.

Para la Biblioteca Popular Sarmiento se recuperó, además, un diagnóstico situacional elaborado por la autora en 2018 en el marco de las prácticas profesionales de la carrera de Bibliotecología. Dicho material se utilizó exclusivamente como insumo descriptivo, contrastándolo y actualizándolo mediante observación directa y entrevistas breves durante 2025. No formó parte del corpus analítico del estudio.

En consecuencia, la caracterización institucional de las tres bibliotecas se basa en una triangulación de fuentes descriptivas: datos provistos por las mismas instituciones, observación directa y entrevistas breves, sin que esto implique incorporar técnicas cualitativas formales adicionales al diseño original del estudio.

3.5 Fuentes de datos

Se trabajó con:

- Fuentes primarias:

Se trabajó con encuestas administradas a usuarios/as y referentes institucionales de las bibliotecas populares seleccionadas. Asimismo, se realizaron entrevistas conversacionales breves con personal de cada institución, con el fin de actualizar información contextual vinculada a historia, servicios, recursos tecnológicos y funcionamiento general.

- Fuentes secundarias:

Se consultaron normativas oficiales, documentos públicos de CONABIP, publicaciones previas y documentación institucional disponible en cada biblioteca (comunicaciones, redes sociales y registros locales). Para la Biblioteca Popular Sarmiento se incorporó, además, un diagnóstico situacional elaborado por la autora en 2018, utilizado únicamente como insumo descriptivo y actualizado mediante observación directa realizada durante 2025.

3.6 Contexto del estudio

La investigación se llevó a cabo en la ciudad de Tandil, provincia de Buenos Aires, y el análisis se centró en el período 2015–2024. Tandil cuenta con una red de bibliotecas populares con trayectoria, heterogeneidad en sus formas de gestión y fuerte raíz territorial. Estas instituciones enfrentan desafíos en relación con la actualización tecnológica, la conectividad y la formación del personal. En ese marco, el estudio reconstruyó las condiciones y estrategias mediante las cuales dichas

bibliotecas desarrollaron (o no) acciones vinculadas a la inclusión digital y la alfabetización informacional.

4. Análisis y discusión de resultados

El presente capítulo desarrolla los resultados obtenidos mediante las dos estrategias metodológicas utilizadas en este estudio: el relevamiento documental para la caracterización institucional de las bibliotecas populares seleccionadas y la administración de encuestas breves tanto a usuarios/as como a referentes de cada institución.

En primer lugar, se analizan las respuestas de los/as usuarios/as en relación con sus prácticas de uso, la frecuencia de asistencia, el acceso a tecnologías, el conocimiento de normas internas y las percepciones sobre el acompañamiento informacional recibido. En segundo lugar, se examina la perspectiva de los/as bibliotecarios/as, con especial atención a la formalización de normas, la realización de actividades informativas o digitales y las barreras que cada biblioteca enfrenta en su tarea cotidiana.

Finalmente, se presenta una caracterización comparativa de las tres instituciones en función de las categorías analíticas definidas en el marco teórico —alfabetización informacional, inclusión digital, rol comunitario y articulación con políticas públicas— con el fin de identificar similitudes, diferencias y particularidades en las prácticas informacionales que desarrollan. Esta articulación permite comprender de manera más integral el lugar que ocupan las bibliotecas populares en el ecosistema informacional local.

4.1 Resultados de las encuestas a usuarios de bibliotecas populares

Con el objetivo de complementar la caracterización institucional realizada en los apartados anteriores y profundizar en las prácticas de uso de los/as usuarios/as, se administró una encuesta breve a las tres instituciones seleccionadas. Se obtuvieron 20 respuestas válidas, correspondientes a la Biblioteca Sarmiento, la Biblioteca Popular Bernardino Rivadavia y la Biblioteca Popular Martín Fierro.

El cuestionario incluyó preguntas cerradas, de opción múltiple y una pregunta abierta orientada a relevar hábitos de uso, conocimiento de normas, acceso y aprendizaje de recursos digitales, así como percepciones sobre el acompañamiento informacional recibido.

A continuación, se presentan los principales resultados organizados por dimensión analítica, con los gráficos insertos inmediatamente después de cada descripción para facilitar la lectura.

4.1.1. Biblioteca a la que asisten los usuarios

La primera pregunta permitió conocer la distribución de usuarios por institución.

¿A qué biblioteca asistís?

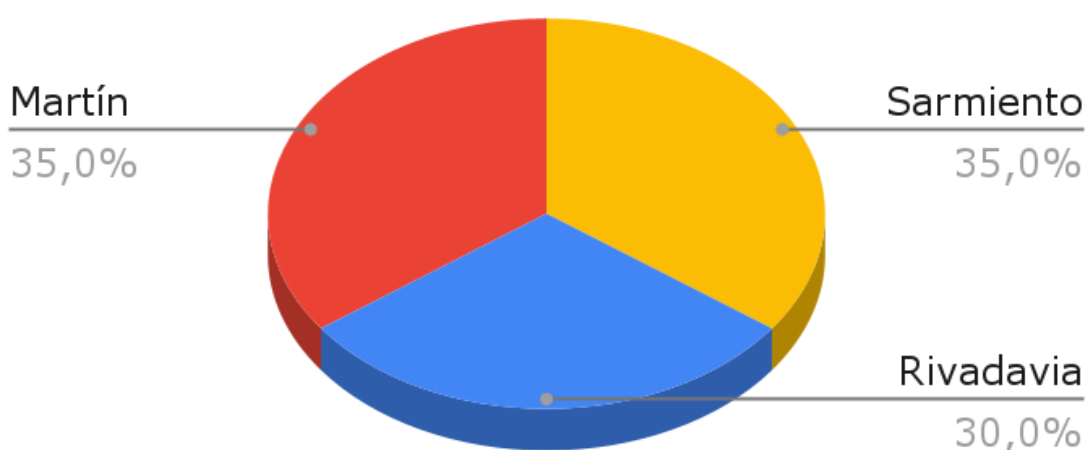


Gráfico 1 – Usuarios por biblioteca (Elaboración propia)

Como se observa en el gráfico, la asistencia está distribuida principalmente entre Sarmiento y Martín Fierro, con un número ligeramente menor en Rivadavia. Esto permite un análisis comparativo equilibrado entre las tres instituciones.

4.1.2. Frecuencia de visita

Las tres bibliotecas presentan patrones diferenciados de uso. Martín Fierro muestra mayor proporción de visitas semanales, lo que sugiere una relación comunitaria más sostenida, mientras que Sarmiento y Rivadavia concentran mayor afluencia eventual

¿Con qué frecuencia visitás esta biblioteca?

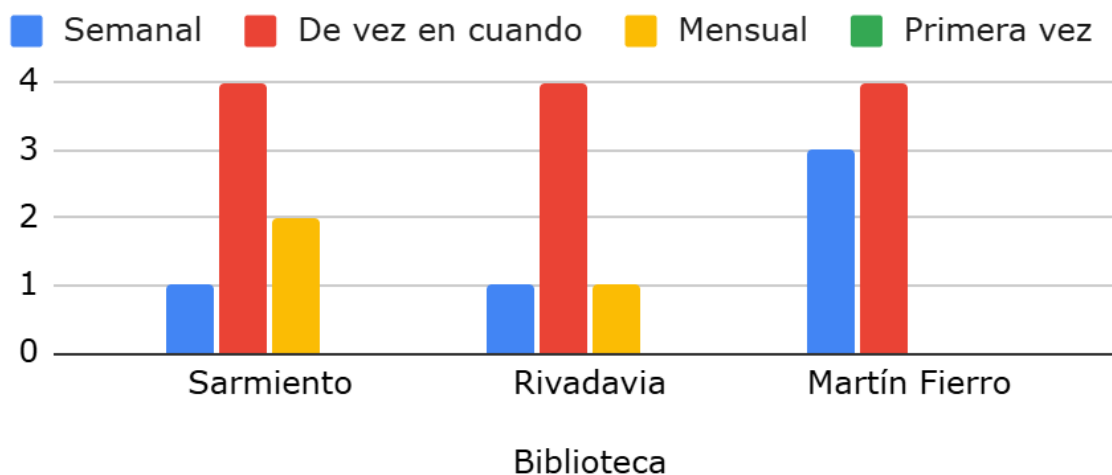


Gráfico 2 – Frecuencia de asistencia a la biblioteca (Elaboración propia)

4.1.3. Conocimiento y acceso a las normas

Incluye dos preguntas:

- si los usuarios conocen las normas
- dónde las vieron

Conocimiento de normas

¿Conocés las reglas o normas de esta biblioteca?

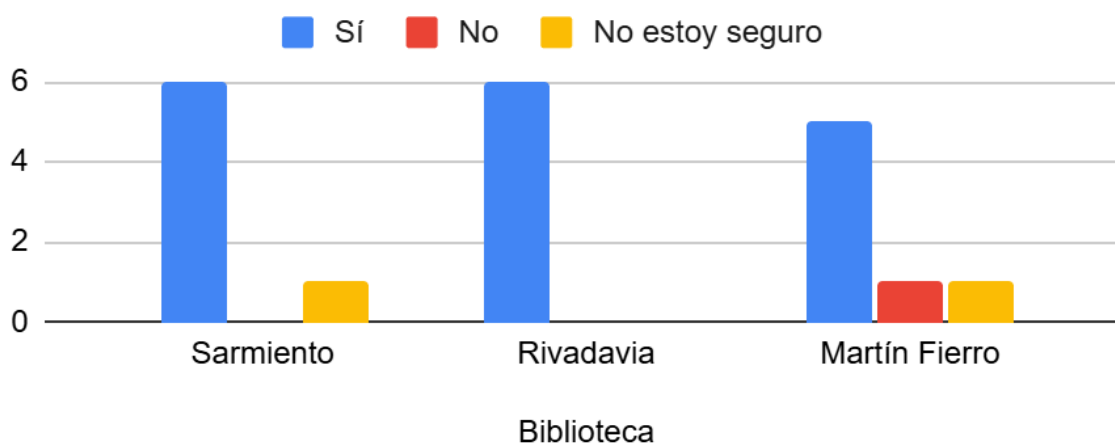


Gráfico 3 – Conocimiento de normas internas (Elaboración propia)

El conocimiento de las normas es alto en todas las bibliotecas, aunque Martín Fierro presenta más respuestas de duda o desconocimiento.

Dónde vieron las normas

¿Dónde viste o te informaron esas normas?

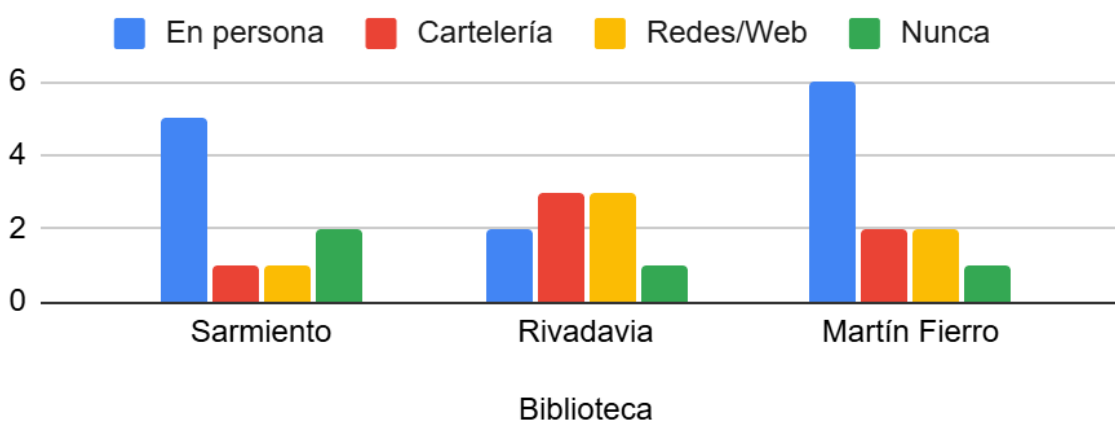


Gráfico 4 – Canales donde se vieron las normas internas (Elaboración propia)

Los canales de comunicación difieren entre bibliotecas. En Sarmiento predomina la comunicación verbal, mientras que en Rivadavia y Martín Fierro aparecen también cartelería y redes.

4.1.4. Uso de tecnologías en la biblioteca

Se analizan tres preguntas consecutivas:

4.1.4.a Uso o no uso de tecnología

¿Usás las computadoras, internet o alguna tecnología en esta biblioteca?

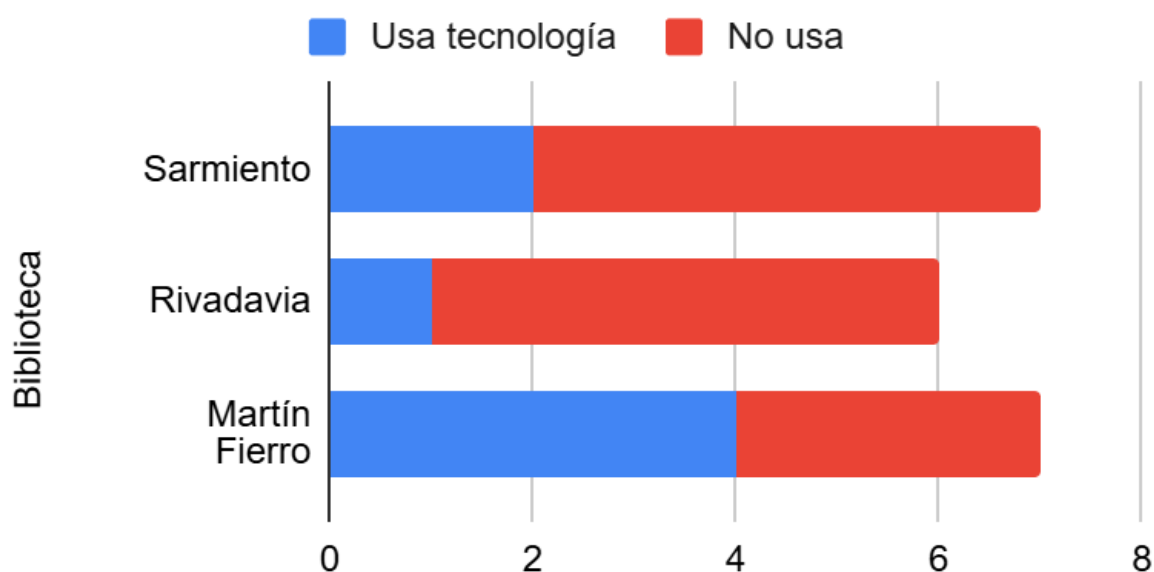


Gráfico 5 – Uso de tecnologías dentro de la biblioteca (Elaboración propia)

Las bibliotecas muestran niveles desiguales de uso tecnológico, con Martín Fierro en valores más altos y Sarmiento/Rivadavia más bajos.

4.1.4.b Usos específicos (pregunta múltiple)

Si usaste esos recursos, ¿para qué los usaste?

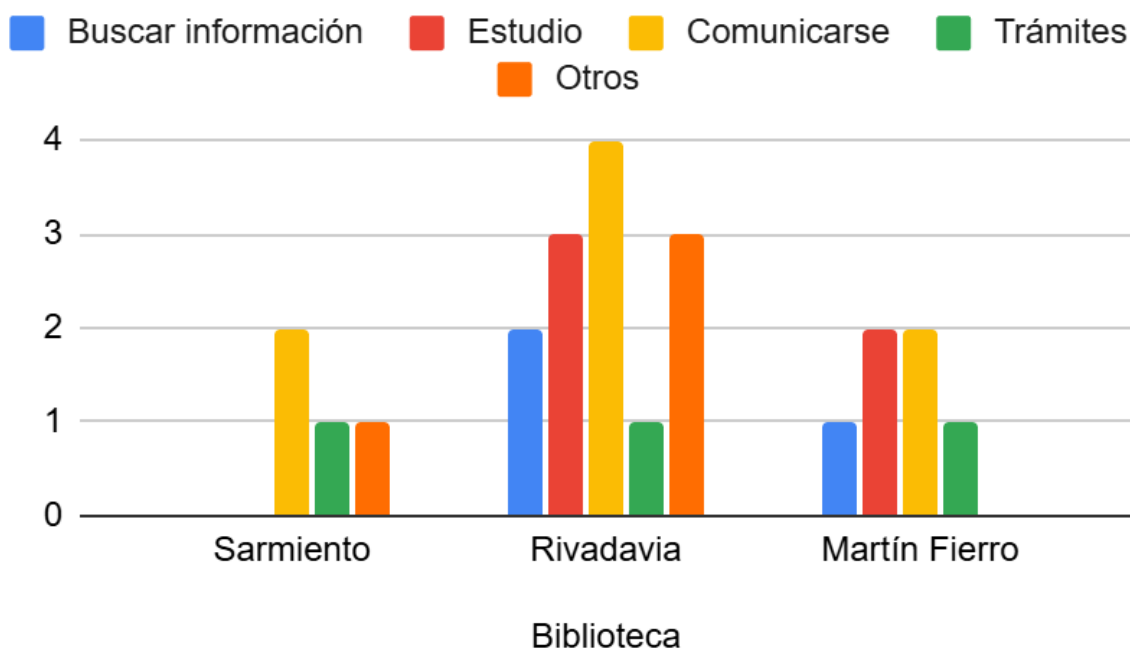


Gráfico 6 – Usos de tecnologías digitales por biblioteca (Elaboración propia)

Los principales usos son comunicación digital y búsqueda de información, especialmente en Rivadavia, mientras que Martín Fierro concentra talleres y acompañamiento puntual.

4.1.4.c Aprendizaje de recursos digitales (con un subítem)

¿Sentís que la biblioteca te ayudó a aprender algo nuevo o a resolver un problema?

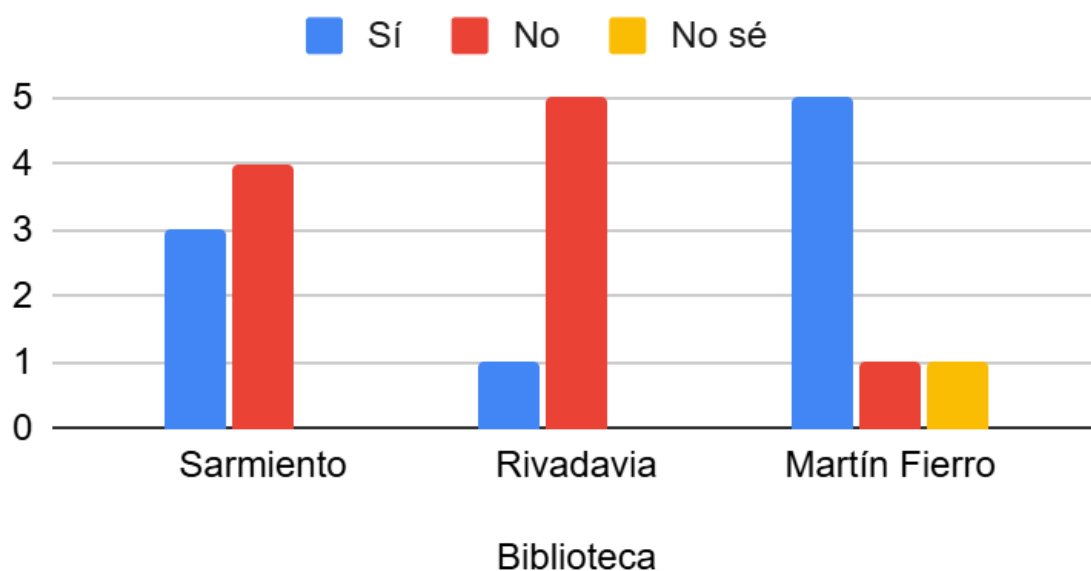


Gráfico 7 – Aprendizaje de recursos digitales dentro de la biblioteca (Elaboración propia)

4.1.4.c.1 Especificidad del recurso

Si aprendiste sobre un recurso digital, ¿cuál?

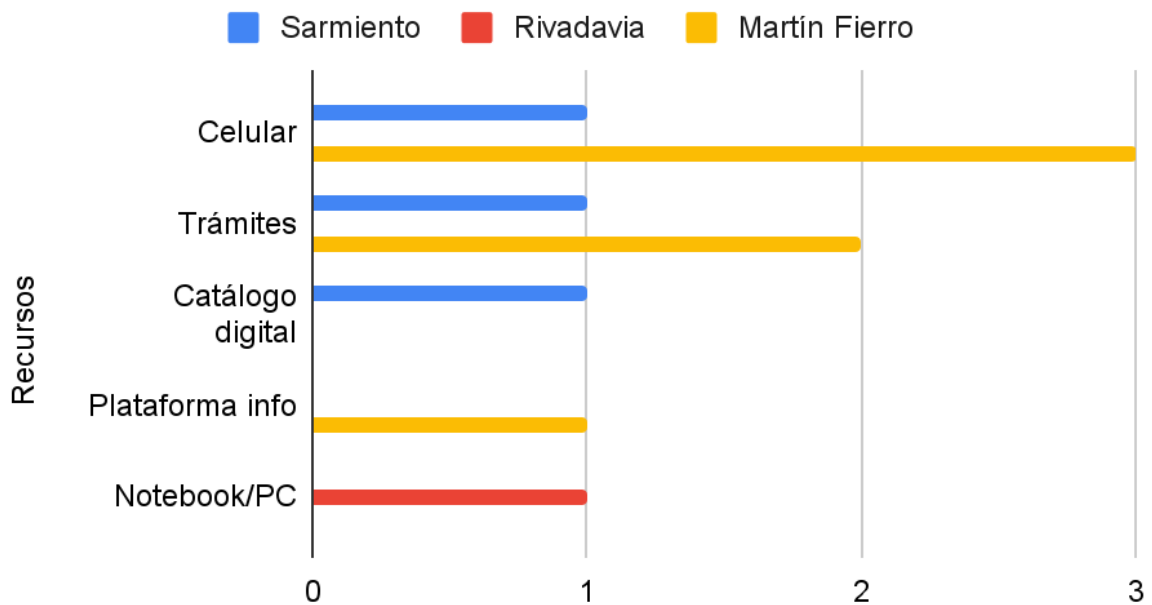


Gráfico 8 – Tipos de recursos digitales aprendidos (Elaboración propia)

Entre quienes afirmaron haber aprendido algún recurso digital, predominan los aprendizajes vinculados al uso del celular, trámites digitales y orientaciones sobre herramientas básicas.

4.1.5. Experiencia de ayuda y mediación informacional

Esta sección corresponde a la pregunta abierta del formulario (“¿Cómo te ayudó esta biblioteca?”), analizada mediante codificación temática.

¿Cómo te ayudó la biblioteca?

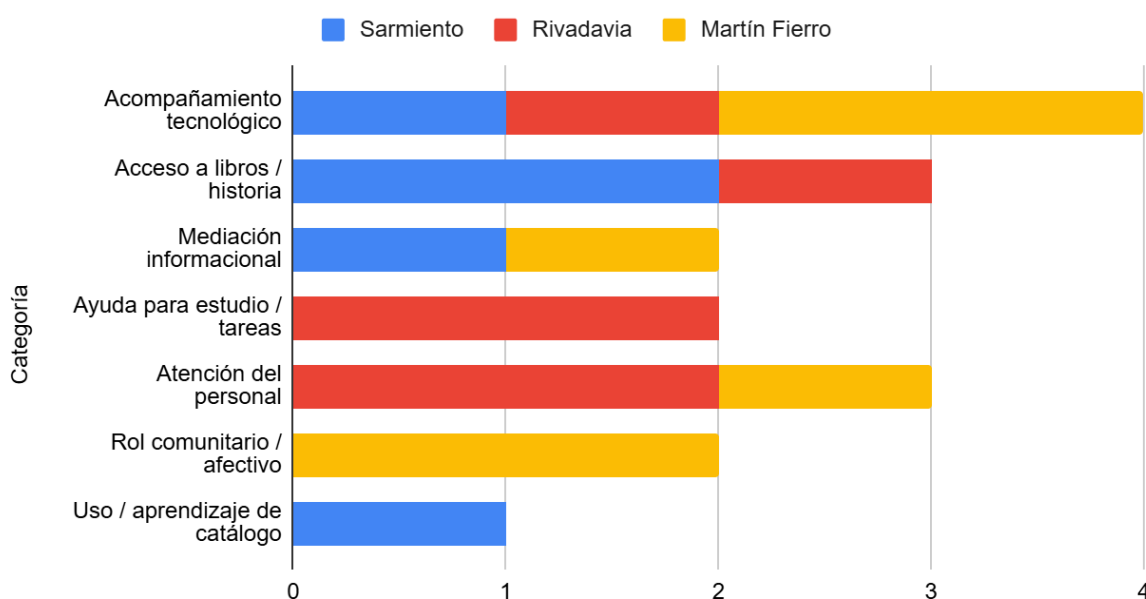


Gráfico 9 – Experiencias de ayuda recibida por biblioteca (Elaboración propia)

La codificación temática evidencia que la ayuda más frecuente está vinculada al acompañamiento tecnológico (trámites, uso del celular, aprendizaje digital). También se destacan el acceso a libros específicos, el apoyo en tareas de estudio y el rol comunitario-afectivo que las bibliotecas cumplen para los usuarios.

La pregunta abierta referida a cómo la biblioteca ayudó a los/as usuarios/as aportó información relevante sobre los tipos de acompañamiento que cada institución brinda. Para su análisis, las respuestas fueron recodificadas en categorías temáticas, de acuerdo con los aspectos mencionados espontáneamente por las personas encuestadas.

En términos generales, las experiencias se concentran en tres tipos de ayuda: acompañamiento tecnológico (4 menciones), acceso a libros y materiales específicos (3 menciones) y atención del personal (3 menciones). Estas categorías evidencian la centralidad que tienen las bibliotecas populares como espacios de mediación informacional y apoyo práctico en situaciones cotidianas —como el uso del celular, trámites en línea o la búsqueda de materiales no disponibles en otros entornos.

Al observar los datos por biblioteca, se advierten matices interesantes. Si bien el número de respuestas es reducido, se observan tendencias incipientes: en Sarmiento aparecen más menciones a materiales específicos, en Rivadavia a apoyo en estudio, y en Martín Fierro a acompañamiento tecnológico y en el rol comunitario-afectivo que la institución cumple para sus usuarios/as.

Estas tendencias, aunque basadas en un número moderado de respuestas, permiten ilustrar las diferencias en las formas de acompañamiento brindadas por cada biblioteca.

4.2. Resultados de la encuesta a bibliotecarios/as

Con el fin de complementar la información obtenida mediante relevamiento documental y relevar la perspectiva institucional sobre las prácticas informacionales, se administró una encuesta breve a referentes de las tres bibliotecas seleccionadas: el director de la Biblioteca Sarmiento, el bibliotecario de la Biblioteca Bernardino Rivadavia y la bibliotecaria de la Biblioteca Martín Fierro. El cuestionario incluyó preguntas cerradas, de opción múltiple y una pregunta abierta orientada a identificar normas internas, actividades de acceso a la información, políticas digitales y barreras institucionales.

A continuación se presentan los principales resultados organizados por dimensión analítica.

4.2.1. Normas internas y accesibilidad

Los/as tres referentes confirmaron la existencia de normas internas en sus bibliotecas. Sin embargo, la accesibilidad de dichas normas difiere entre

instituciones.

¿La biblioteca tiene normas internas escritas?

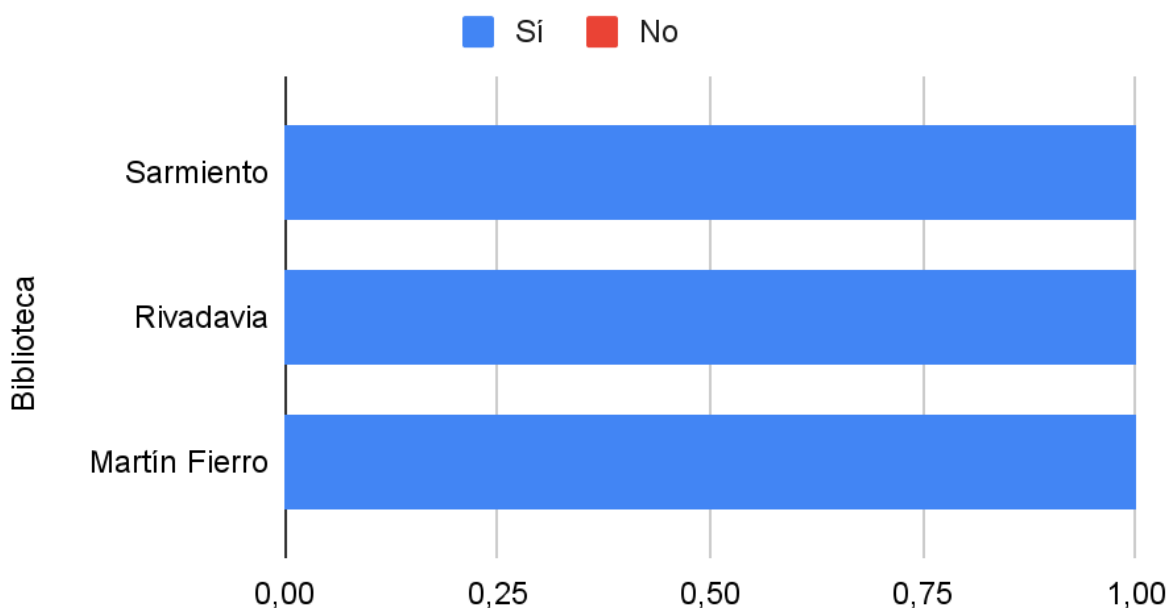


Gráfico 10 – Existencia de normas internas por biblioteca (Elaboración propia)

En cuanto a los canales de difusión, Sarmiento informa las normas de manera verbal durante la interacción con los/as usuarios/as; Rivadavia señaló que actualmente no están accesibles al público; mientras que Martín Fierro combina comunicación verbal, cartelería y difusión mediante redes o página web.

¿Dónde están disponibles las normas?

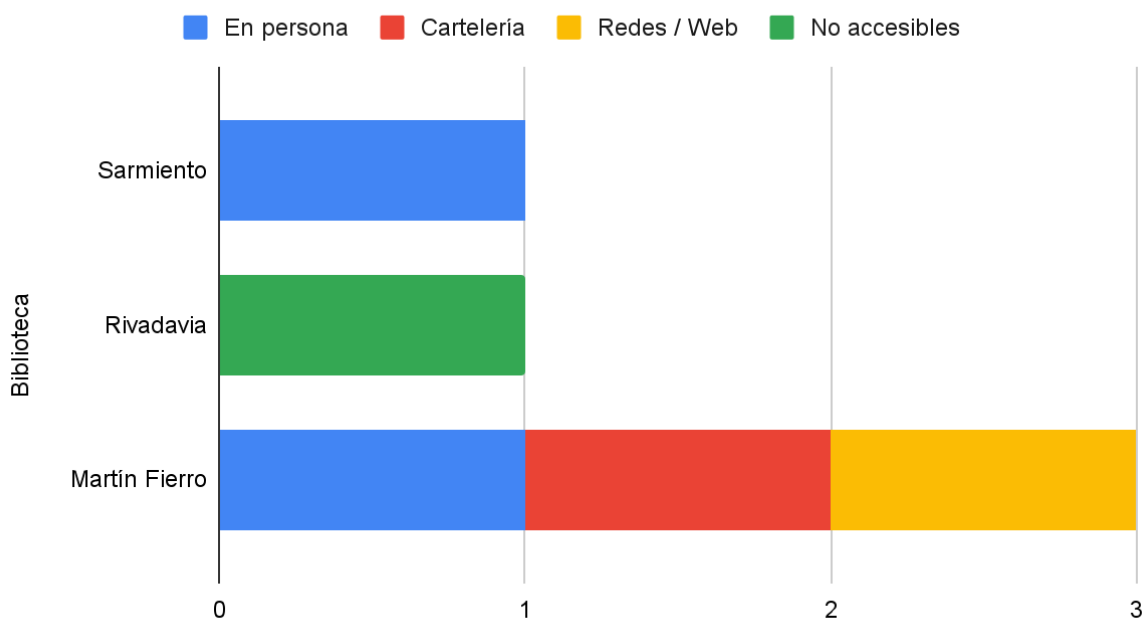


Gráfico 11 – Canales de comunicación de las normas internas (Elaboración propia)

Estas diferencias en los mecanismos de comunicación permiten observar variaciones en el grado de formalización y visibilidad de las reglas de funcionamiento institucional.

4.2.2. Conocimiento de las normas por parte de los usuarios

Las percepciones de los/as bibliotecarios/as sobre el grado de conocimiento de las normas también muestran contrastes entre instituciones.

¿Los usuarios conocen las normas?

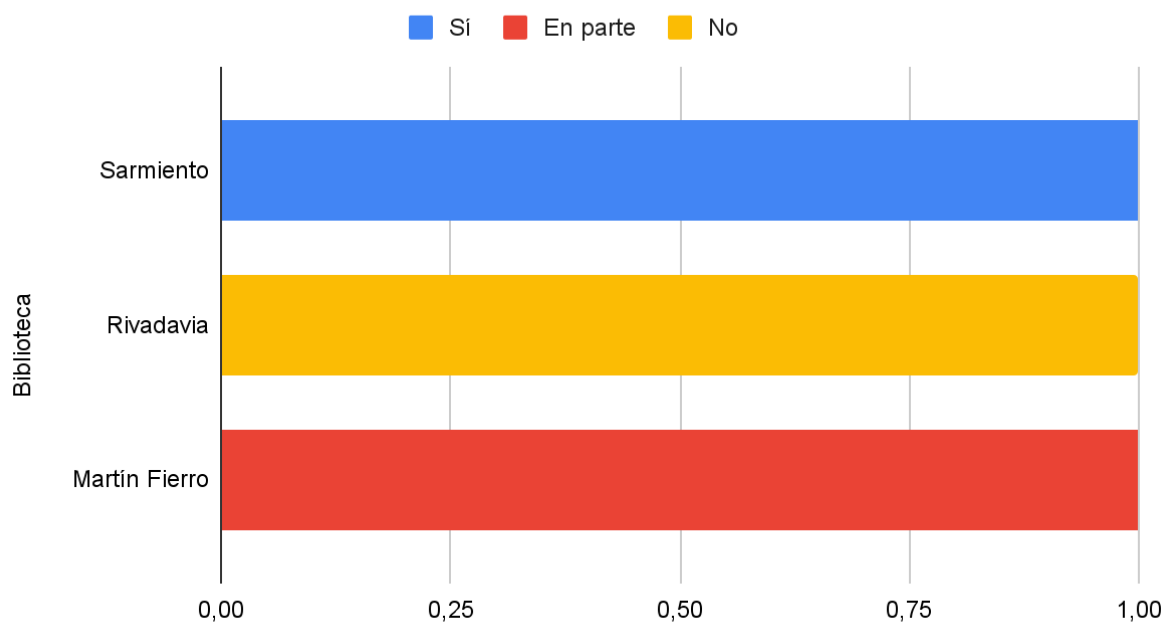


Gráfico 12 – Conocimiento de normas por parte de los usuarios (Elaboración propia)

Mientras Sarmiento considera que “en general sí” son conocidas, Rivadavia afirma que la mayoría no las conoce, y Martín Fierro identifica una situación mixta en la que algunos usuarios están familiarizados con las normas y otros no. Esto sugiere niveles distintos de comunicación normativa y apropiación del espacio.

4.2.3. Actividades de acceso a la información y tecnologías

Las tres bibliotecas han desarrollado acciones de promoción de la alfabetización digital o acceso a tecnologías en los últimos años, aunque con enfoques y alcances distintos.

¿Realizaron actividades de acceso a la información / tecnologías en los últimos 10 años?

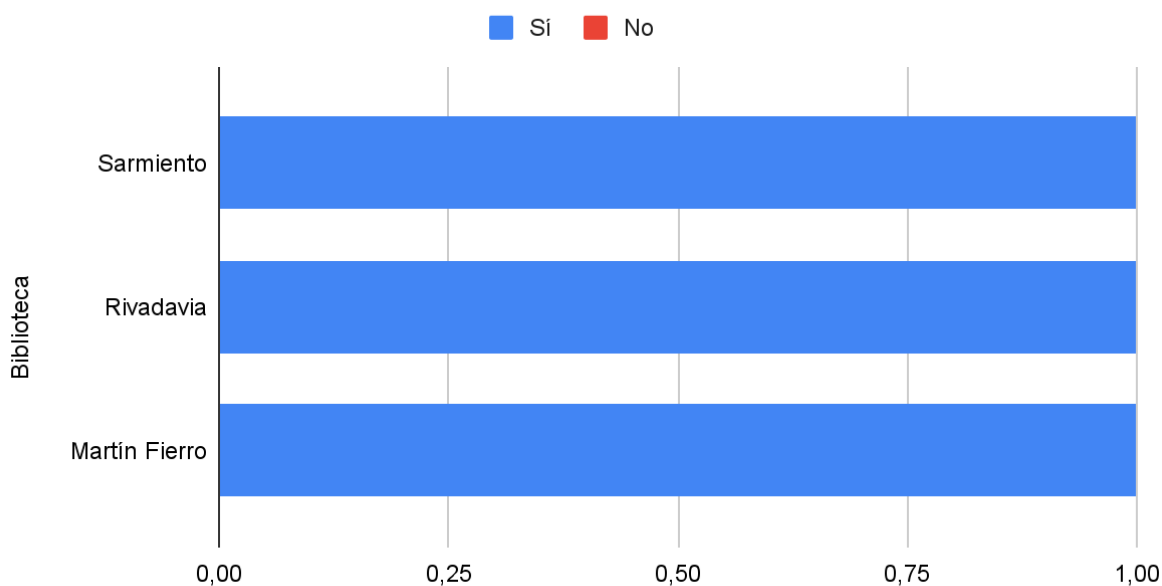


Gráfico 13 – Actividades en los últimos 10 años (Elaboración propia)

A partir de la pregunta abierta, se identificaron actividades tales como:

- Sarmiento: talleres de alfabetización digital, consultas sobre uso de celular y aplicaciones, y charlas sobre prevención de delitos informáticos.
- Rivadavia: un ciber comunitario con ocho computadoras (actualmente discontinuado por falta de recursos).
- Martín Fierro: talleres de informática y acompañamiento en tecnologías móviles (celular y tablet).

Estas actividades fueron codificadas en categorías temáticas:

Ejemplos de esas actividades o programas

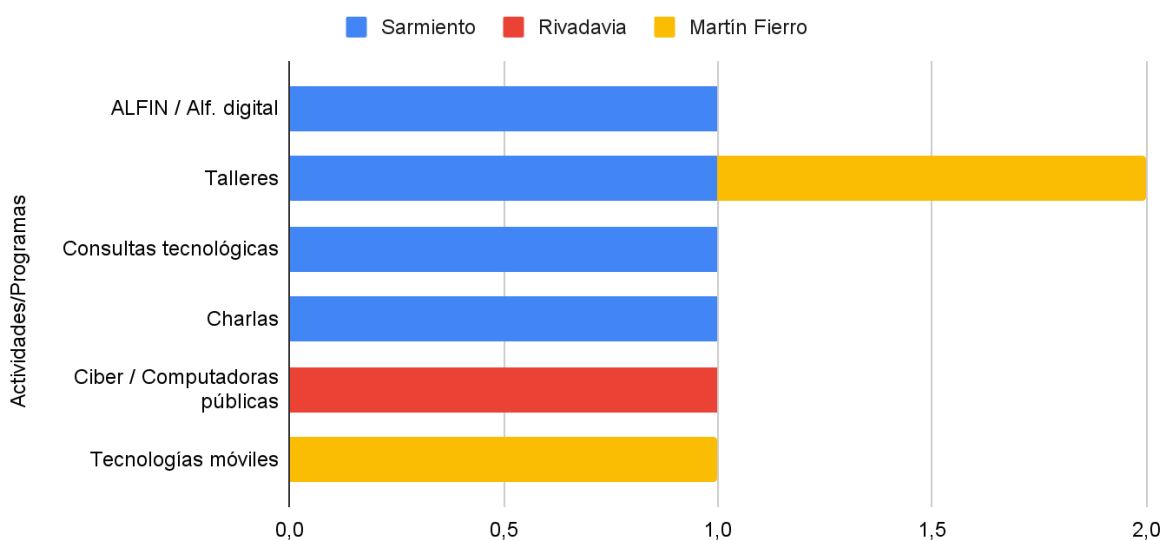


Gráfico 14 – Actividades de acceso a la información y apoyo tecnológico (Elaboración propia)

Las diferencias observadas responden a la disponibilidad de equipamiento, al personal capacitado y a la demanda específica de cada comunidad.

4.2.4. Participación en programas nacionales y acompañamiento digital

En relación con las políticas públicas, Sarmiento y Martín Fierro indicaron haber participado de programas nacionales (como CONABIP o iniciativas vinculadas

a inclusión digital), mientras que Rivadavia no registra participación reciente.

¿Participaron de programas nacionales (CONABIP, Punto Digital, etc.)?

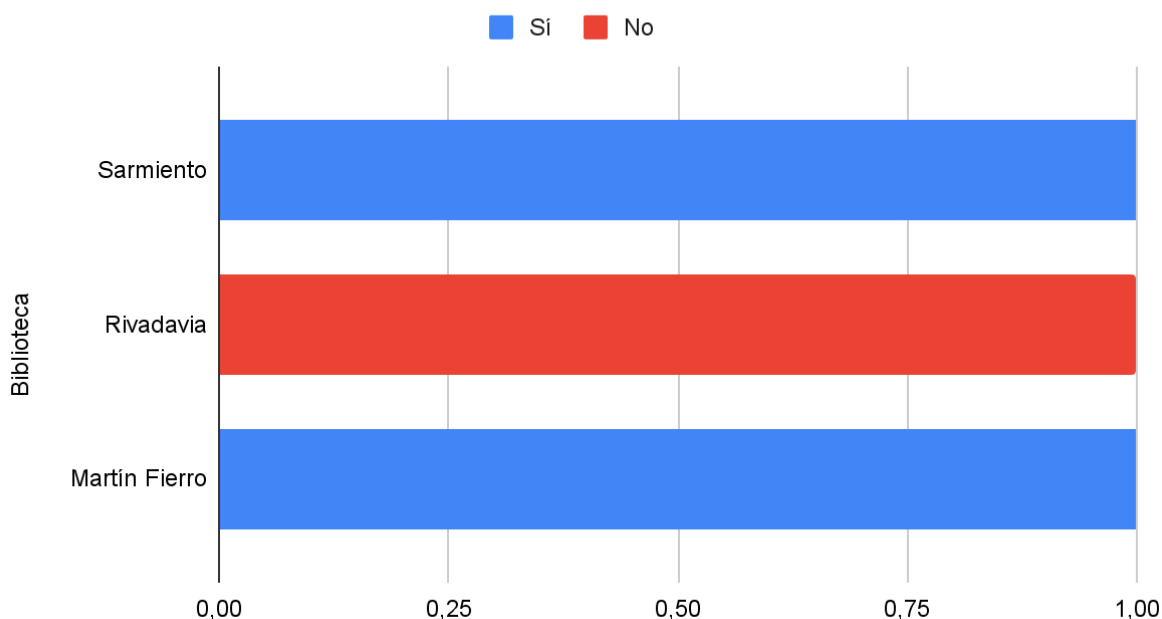


Gráfico 15 – Participación en programas nacionales (Elaboración propia)

Asimismo, Sarmiento y Martín Fierro señalaron brindar acompañamiento directo a personas con dificultades digitales, mientras que Rivadavia no realiza este tipo de asistencia de manera sistemática.

¿Brindan acompañamiento a usuarios con dificultades digitales?

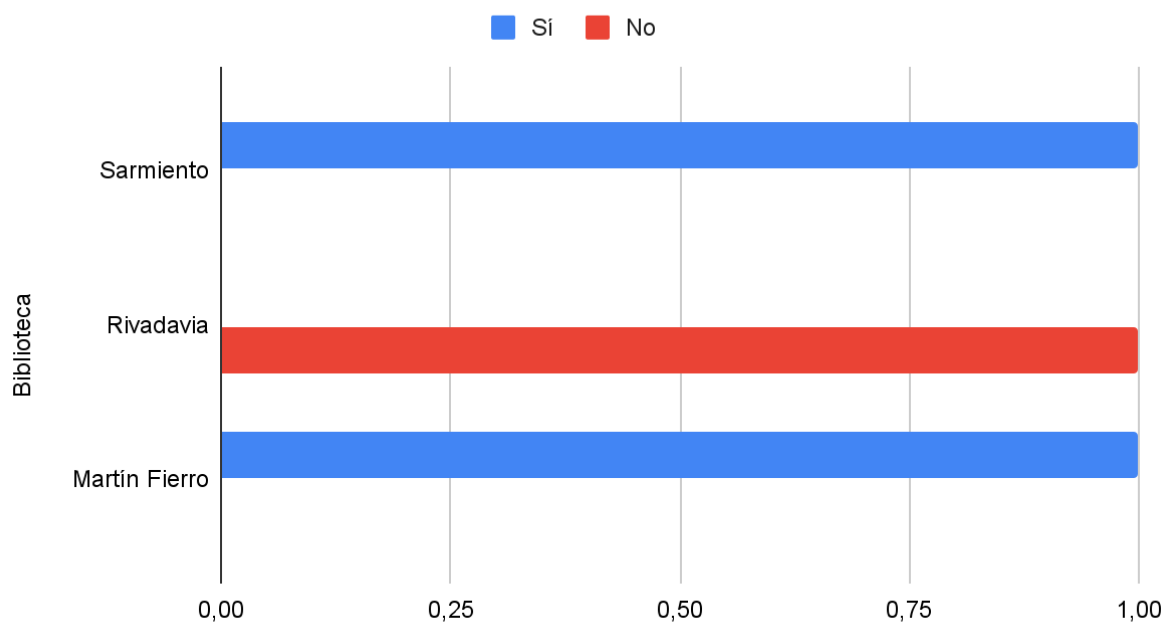


Gráfico 16 – Acompañamiento digital ofrecido por biblioteca (Elaboración propia)

4.2.5. Rol de la biblioteca en la comunidad

La pregunta abierta permitió identificar percepciones institucionales sobre el papel que cumple cada biblioteca en su entorno comunitario.

Las categorías emergentes incluyen:

- rol comunitario (espacio de referencia, apoyo cotidiano, presencia barrial),
- rol informacional (orientación, acceso a materiales, apoyo a adultos mayores),
- acompañamiento digital (uso de tecnologías, consultas personalizadas).

¿Qué papel cumple la biblioteca en su comunidad respecto al acceso a la información y la tecnología?

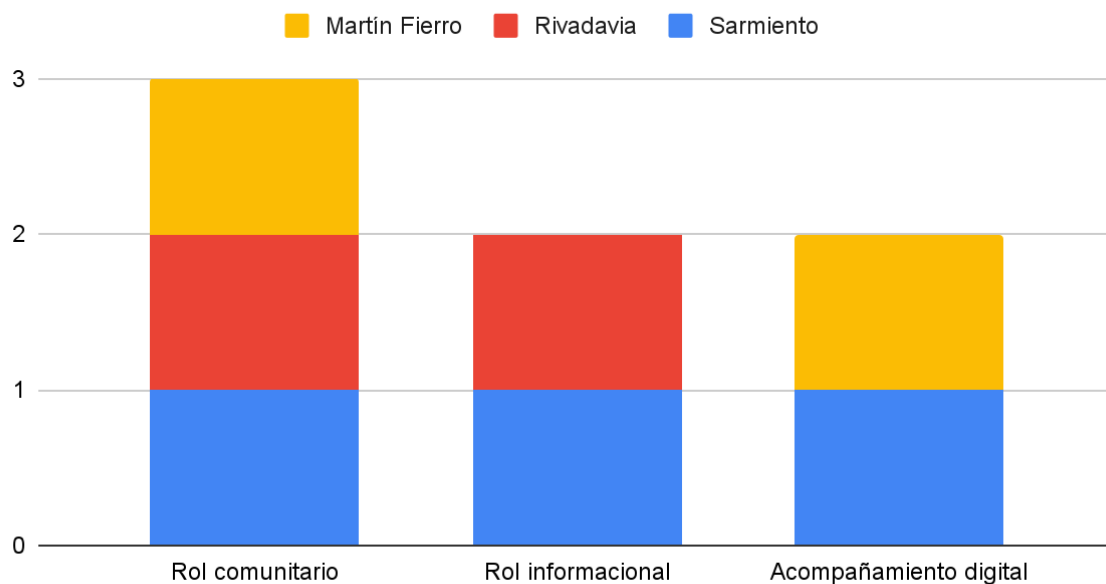


Gráfico 17 – Rol institucional declarado por las bibliotecas (Elaboración propia)

En general, las tres instituciones reconocen su función social como espacios de referencia y apoyo, aunque con énfasis distintos según sus trayectorias y recursos.

4.2.6. Barreras institucionales

Los referentes señalaron distintas barreras que afectan la implementación de actividades informacionales y tecnológicas.

Sarmiento no identificó obstáculos significativos, mientras que Rivadavia mencionó múltiples limitaciones vinculadas a infraestructura tecnológica, falta de personal, baja demanda juvenil y ausencia de articulación con instituciones educativas. Martín Fierro, por su parte, destacó problemas de conectividad y equipamiento.

Estas barreras fueron codificadas según categorías múltiples:

¿Cuáles son las principales barreras que enfrentan para ofrecer este tipo de servicios o actividades?

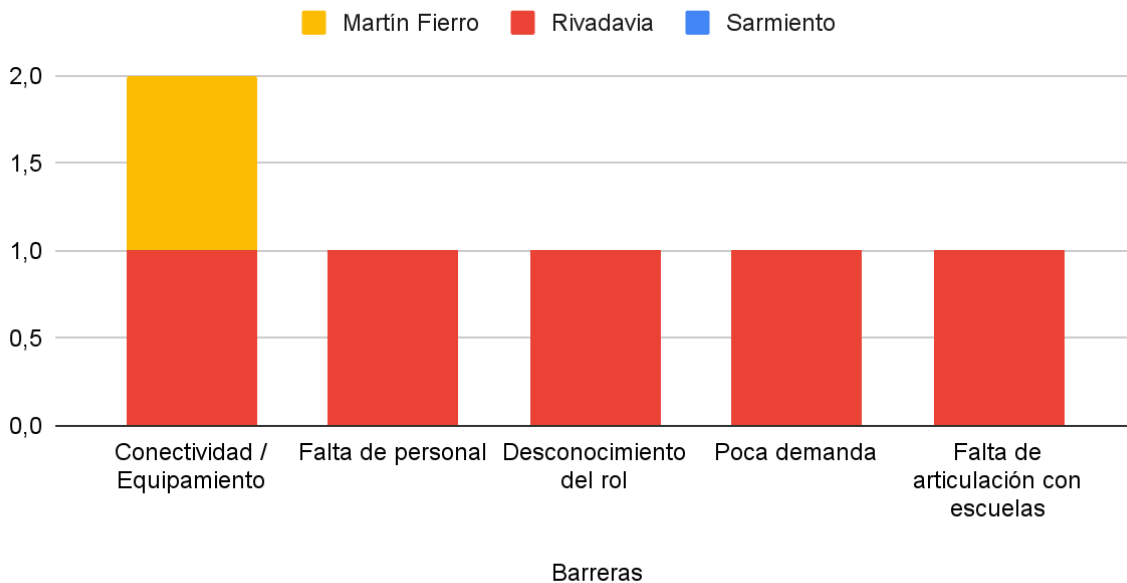


Gráfico 18 – Barreras institucionales identificadas por biblioteca (Elaboración propia)

Las diferencias reflejan condiciones desiguales de sostenimiento institucional que impactan en la capacidad de brindar servicios informacionales y actividades digitales.

4.3. Caracterización de las bibliotecas analizadas

La presente investigación se desarrolla a partir del estudio de tres bibliotecas populares de la ciudad de Tandil, seleccionadas por su trayectoria, diversidad institucional y presencia territorial. Estas instituciones representan distintos modelos organizacionales dentro del sistema de bibliotecas populares argentinas y permiten observar cómo se materializan —o no— las políticas de alfabetización informacional e inclusión digital en contextos locales heterogéneos. Su análisis comparado busca comprender en qué medida estas bibliotecas, como unidades de información no formales, actúan como mediadoras culturales capaces de garantizar derechos informacionales y favorecer procesos de ciudadanía digital (UNESCO, 2003; Landau et al., 2007).

4.3.1. Biblioteca Popular Sarmiento de Villa Italia

La Biblioteca Popular Sarmiento posee una extensa trayectoria en el barrio Villa Italia, con origen en la Sociedad de Fomento Unión y Progreso fundada en 1940. Desde la obtención de su personería jurídica en 2007, funciona como asociación civil autónoma y es reconocida por la Comisión Nacional de Bibliotecas Populares (CONABIP), lo que le permitió consolidar una oferta sostenida de servicios culturales, educativos y tecnológicos. Su fondo documental es amplio y variado, complementado por recursos digitales, una DVDteca, una ludoteca y equipamiento informático de acceso público.

La biblioteca presenta un perfil institucional caracterizado por su fuerte inserción territorial, su articulación con instituciones educativas y su activa participación en programas nacionales —como los Servicios de Información Ciudadana de CONABIP— que han fortalecido iniciativas de alfabetización digital y acompañamiento comunitario. Cabe señalar que la activa participación histórica en CONABIP no implica necesariamente continuidad en los años recientes, dado que durante 2024–2025 dichos programas dejaron de ejecutarse a nivel nacional.

En los últimos años, la biblioteca ha ampliado sus propuestas formativas (por ejemplo, talleres de alfabetización digital para adultos mayores) y sostiene una comisión directiva joven y profesionalizada, reconocida localmente por su capacidad de gestión y formulación de proyectos. Estas características se aproximan a lo que Flores Finucci (2022) analiza como instituciones con alto capital organizacional, capaces de sostener iniciativas innovadoras orientadas al acceso a derechos, la alfabetización digital y la apropiación significativa de las tecnologías. En este sentido, la Sarmiento opera como un nodo comunitario que vincula políticas públicas con necesidades locales, habilitando formas situadas de ciudadanía informacional.

4.3.2. Biblioteca Popular Martín Fierro

La Biblioteca Popular Martín Fierro se ubica en Villa Gaucho, un barrio periférico de Tandil, y representa un modelo de gestión comunitaria basado en el compromiso sostenido de su bibliotecaria y de voluntarias del barrio. Con más de 25

años de trayectoria, la institución se ha constituido como un espacio cultural para personas mayores y familias, aunque dispone de un fondo documental y recursos materiales más limitados que otras bibliotecas de la ciudad.

Ha participado en programas de CONABIP y ofrece actividades de acompañamiento básico en el uso de tecnologías —especialmente teléfonos celulares y tablets— orientadas a adultos mayores. Estas prácticas no constituyen un programa estructurado, pero funcionan como mediaciones de cercanía que facilitan el acceso a herramientas digitales para sectores con bajo capital tecnológico. Su presencia territorial y su identidad comunitaria permiten comprender su papel como espacio de apoyo cotidiano y alfabetización inicial, sostenido más por el capital social de la comunidad que por estructuras formales. Este tipo de dinámica refleja lo que algunas autoras como Lago Martínez et al. (2016) describen como experiencias de inclusión emergentes, donde las limitaciones materiales se compensan parcialmente con vínculos sociales y compromiso institucional.

4.3.3. Biblioteca Popular Bernardino Rivadavia

Fundada el 2 de junio de 1908 por iniciativa del escribano José A. Cabral y un grupo de vecinos de Tandil, la Biblioteca Popular Bernardino Rivadavia es una de las instituciones culturales más antiguas y emblemáticas de la ciudad. Su historia institucional refleja un fuerte arraigo simbólico y patrimonial en el centro urbano, consolidado por décadas de crecimiento bibliográfico, presencia cívica y creación de espacios anexos como el Círculo de Ajedrez y el Ateneo Rivadavia. Desde 1927 cuenta con personería jurídica y está reconocida por CONABIP (n.º 0240), siendo además madrina de otra biblioteca barrial (Ghezzi, en La Movediza).

La biblioteca dispone de una colección amplia —más de 73.000 volúmenes— organizada bajo clasificación CDU en sus depósitos, y cuenta con catálogos automatizados gestionados mediante el sistema DIGIBP. El préstamo de materiales está informatizado, aunque parte del procesamiento técnico aún conserva registros físicos desactualizados. La gestión institucional se sostiene con dos personas (un

bibliotecario profesional y un administrativo) con apoyo del municipio para tareas de mantenimiento.

La biblioteca ofrece préstamo domiciliario, difusión periódica de novedades a través de redes sociales, y algunos talleres culturales —como “Tandil Lee”— dirigidos principalmente a adultos. También participa esporádicamente en maratones de lectura y mantiene archivos históricos de diarios locales, utilizados por otras instituciones mediante pedidos remotos. Sin embargo, actualmente no cuenta con página web ni guía de servicios, y no desarrolla actividades específicas de formación de usuarios ni de alfabetización informacional o digital. El uso del espacio por parte de la comunidad se concentra en lectores adultos y adultos mayores del centro de la ciudad y zonas cercanas.

Aunque dispone de buena infraestructura edilicia y equipamiento básico, su estructura organizacional presenta rasgos más tradicionales y una débil articulación con programas actuales de inclusión digital. Esta situación puede leerse en términos similares a los que plantea Flores Finucci (2022) al describir bibliotecas con una fuerte herencia institucional, donde la continuidad de prácticas no se traduce necesariamente en capacidad de adaptación a nuevos desafíos. La rigidez organizativa, el escaso personal y la limitada participación juvenil dificultan la incorporación de mediaciones tecnológicas o pedagógicas que habiliten procesos sostenidos de alfabetización digital. Asimismo, la discontinuidad en políticas públicas y la ausencia de estrategias locales para el fortalecimiento de estas bibliotecas populares contribuyen a reforzar las brechas digitales y a limitar su potencial como nodos de ciudadanía informacional en el espacio urbano.

4.4. Alfabetización Informacional (ALFIN)

La alfabetización informacional constituye una categoría central en esta investigación, entendida como el conjunto de habilidades y disposiciones necesarias para buscar, evaluar, seleccionar y utilizar información de manera crítica y significativa (UNESCO, 2003; Campal, 2006). En este sentido, se considera no solo el dominio instrumental de las tecnologías, sino también la capacidad de los sujetos

para comprender, apropiarse y transformar la información en conocimiento útil para su vida cotidiana y participación ciudadana.

Siguiendo la propuesta de Berrío Zapata (2012), la ALFIN puede analizarse en niveles —básico, intermedio y ético-crítico— lo que permite situar las prácticas de las bibliotecas estudiadas de acuerdo con la profundidad de las competencias promovidas y con las mediaciones pedagógicas involucradas. Desde este enfoque, se analizan aquí las acciones concretas realizadas en las tres bibliotecas seleccionadas, considerando no solo su contenido, sino también su continuidad, contexto institucional y vínculos comunitarios.

4.4.1. Biblioteca Popular Sarmiento

La Biblioteca Popular Sarmiento presenta el modelo más consolidado de alfabetización informacional entre los casos estudiados. Retomando las características institucionales ya descritas en 4.3.1, sus acciones formativas se sostienen sobre propuestas continuas y mediaciones pedagógicas explícitas orientadas a adultos y adultos mayores.

Las actividades relevadas incluyen talleres de uso de celular, orientación para trámites digitales, búsqueda de información, navegación segura y encuentros vinculados a la prevención de delitos informáticos. Estas iniciativas no se limitan al dominio instrumental, sino que avanzan hacia competencias de nivel intermedio, al incorporar criterios de evaluación crítica, reconocimiento de fuentes y selección informacional.

La continuidad de estas prácticas —junto con la presencia de personal capacitado y la articulación con políticas nacionales previas— permite que la biblioteca promueva procesos de ALFIN que trascienden la resolución de problemas puntuales y habilitan trayectorias de aprendizaje digital más estables dentro de la comunidad.

4.4.2. Biblioteca Popular Martín Fierro

La Biblioteca Popular Martín Fierro desarrolla un modelo de alfabetización informacional centrado principalmente en acompañamientos personalizados y en

prácticas elementales de uso de tecnologías. Estas acciones, si bien acotadas, tienen un impacto significativo en el barrio debido a la accesibilidad relacional entre la bibliotecaria y los usuarios.

Las consultas suelen estar vinculadas al uso cotidiano del celular, manejo de aplicaciones básicas, comunicación digital y resolución de trámites simples. En términos de ALFIN, estas intervenciones se ubican en el nivel básico, dado que priorizan habilidades instrumentales y respuestas situadas a necesidades inmediatas.

Sin embargo, su valor radica en la función de mediación cotidiana que cumplen: las tecnologías se incorporan a partir de interacciones de confianza, que reducen barreras subjetivas y permiten a los usuarios —especialmente adultos mayores— enfrentar tareas digitales que por sí solos no podrían resolver. Aunque no formen un programa estructurado, estas mediaciones generan condiciones iniciales para la apropiación informacional en un contexto con baja disponibilidad tecnológica.

4.4.3. Biblioteca Popular Bernardino Rivadavia

En la Biblioteca Popular Bernardino Rivadavia no se registran actualmente prácticas sistemáticas de alfabetización informacional. Si bien en el pasado contó con un espacio equipado para acceso a computadoras, este servicio se encuentra discontinuado y no existen talleres o intervenciones orientadas a la búsqueda, evaluación o uso crítico de la información.

La ausencia de actividades de ALFIN está asociada a limitaciones institucionales señaladas por el propio referente: escasez de personal, dificultades para sostener equipamiento, baja demanda juvenil y falta de articulación con instituciones educativas. En este contexto, las prácticas informacionales se restringen mayormente al préstamo de materiales y a consultas bibliográficas tradicionales.

Desde la perspectiva de la alfabetización informacional, este escenario refleja la imposibilidad de desplegar mediaciones que permitan a los usuarios desarrollar habilidades digitales o informacionales más complejas. La falta de propuestas

formativas no deriva de desinterés, sino de condiciones estructurales que dificultan la actualización tecnológica y pedagógica de la institución.

4.4.4. Nota metodológica sobre la tipificación empleada

A partir de la variedad de categorías conceptuales presentes en la literatura revisada —vinculadas al capital institucional, capital social comunitario, mediaciones tecnológicas, apropiación, rigidez organizacional y capacidad de implementación de políticas públicas— se propone una tipificación analítica construida en esta investigación con el fin de unificar y homogeneizar el análisis comparado de los casos.

Esta tipificación no constituye un modelo teórico preexistente, sino una herramienta interpretativa derivada del diálogo entre los datos empíricos y los aportes de la literatura del Estado del Arte. Su función es organizar las diferencias observadas entre las bibliotecas estudiadas bajo criterios coherentes y comparables, respetando las categorías sustantivas ya presentes en la bibliografía especializada.

4.4.5. Comparación entre las tres bibliotecas

El análisis comparado permite identificar tres modelos diferenciados de alfabetización informacional:

1. Modelo institucional consolidado (Sarmiento):

ALFIN sostenida, articulada con políticas públicas y orientada a distintos niveles de competencia informacional.

2. Modelo comunitario básico (Martín Fierro):

ALFIN de nivel inicial centrada en acompañamientos cotidianos, dependiente principalmente del capital humano y del compromiso de la bibliotecaria.

3. Modelo tradicional sin ALFIN (Rivadavia):

Ausencia de prácticas formativas actuales, pese a disponer de infraestructura edilicia y una trayectoria centenaria.

Estas diferencias pueden interpretarse a la luz de la literatura que analiza las desigualdades informacionales. Coincidiendo con Landau, Serra y Gruschetsky (2007) y con Amado y Gala (2019), el acceso a dispositivos o a infraestructura tecnológica no garantiza por sí mismo procesos de alfabetización informacional: se requieren mediaciones institucionales, pedagógicas y comunitarias para posibilitar la apropiación social de la información. En este sentido, la Biblioteca Sarmiento presenta un nivel de apropiación que trasciende el acceso técnico; la Biblioteca Martín Fierro desarrolla acciones de acompañamiento inicial; y la Biblioteca Rivadavia exhibe limitaciones que impiden la implementación sostenida de prácticas de ALFIN.

4.4.6. Síntesis

El análisis de esta categoría revela una correlación entre capital institucional, articulación con políticas públicas y capacidad de sostener prácticas de alfabetización informacional. Las bibliotecas con mayor profesionalización y dinamismo institucional —como Sarmiento— logran desarrollar procesos formativos más amplios y profundos, mientras que aquellas con estructuras rígidas o con escasos recursos humanos —como Rivadavia— encuentran mayores dificultades para incorporar la ALFIN en su agenda de trabajo.

4.5 Inclusión digital

La inclusión digital en las bibliotecas populares estudiadas se expresa en prácticas concretas que permiten —en mayor o menor medida— que los usuarios incorporen el uso de tecnologías en su vida cotidiana. El análisis de los datos obtenidos muestra que estas prácticas dependen menos de la disponibilidad de equipamiento y más de cuatro factores institucionales: continuidad de actividades, capital organizacional, mediaciones pedagógicas y vínculos comunitarios.

Estos elementos, presentes en proporciones distintas en cada biblioteca, permiten observar modelos diferenciados de inclusión digital que no surgen del marco teórico sino de las dinámicas internas de cada institución. A continuación, se analizan estos modelos de manera comparada.

4.5.1. Biblioteca Popular Sarmiento

La Biblioteca Popular Sarmiento constituye nuevamente el caso más sólido. La institución desarrolla un abanico de acciones centradas en facilitar el acceso y uso de tecnologías, especialmente entre personas mayores y usuarios con escaso dominio de herramientas digitales. Entre estas iniciativas se encuentran: asesoramiento para el uso de teléfonos celulares, orientación para trámites digitales, talleres de alfabetización digital y apoyo personalizado en el manejo de aplicaciones y navegación segura.

Estas acciones trascienden la idea de acceso físico a dispositivos y se inscriben en la noción de apropiación significativa (Amado & Gala, 2019), dado que contemplan necesidades concretas de la comunidad y se sostienen mediante mediaciones pedagógicas estables. Asimismo, se alinean con el enfoque de derechos al que adhiere la institución, en consonancia con las perspectivas de inclusión impulsadas por la UNESCO y CONABIP. La biblioteca no solo actúa como proveedora de tecnologías, sino como facilitadora del aprendizaje digital, generando entornos accesibles para el desarrollo de competencias que fortalecen la autonomía y la participación ciudadana.

Desde la perspectiva de sostenibilidad, la continuidad de estas prácticas está vinculada a una estructura organizativa profesionalizada, al capital institucional acumulado y a la capacidad de formular y sostener proyectos. Como advierten Landau et al. (2007), la permanencia en el tiempo de las políticas de inclusión digital es una condición clave para evitar acciones aisladas o fragmentarias. En este caso, el rol activo de la biblioteca como mediadora entre políticas nacionales y la realidad barrial permite consolidar procesos formativos sostenidos y culturalmente relevantes.

4.5.2. Biblioteca Popular Martín Fierro

La Biblioteca Popular Martín Fierro presenta un modelo de inclusión digital más limitado pero significativo en términos comunitarios. Sus acciones se centran en el acompañamiento básico en el uso de celulares y tablets, especialmente para personas mayores que buscan resolver dificultades cotidianas relacionadas con la comunicación, trámites o acceso a información en línea.

Aunque estas prácticas no constituyen programas estructurados, cumplen una función crucial en el barrio: operan como mediaciones de proximidad, basadas en la confianza y en el vínculo directo entre la bibliotecaria y los usuarios. Desde la perspectiva de Selwyn (2010), este tipo de acompañamientos corresponde a formas situadas de inclusión digital, que emergen en espacios comunitarios donde los recursos son escasos pero el capital social es fuerte.

Este modelo de inclusión de cercanía refleja una dimensión relacional de la alfabetización digital: no basada en el despliegue técnico, sino en la disponibilidad de acompañamiento humano y en el reconocimiento mutuo de saberes y necesidades. Tal como plantean Amado y Gala (2019), las trayectorias de apropiación tecnológica no siempre comienzan con programas estructurados, sino con interacciones pequeñas, cotidianas, que habilitan aprendizajes genuinos. La experiencia de la biblioteca Martín Fierro da cuenta de ello, a pesar de sus restricciones materiales.

No obstante, la sostenibilidad de estas prácticas depende exclusivamente del compromiso individual de la bibliotecaria, lo que expone al modelo a condiciones de alta fragilidad. La falta de recursos institucionales, de financiamiento regular y de articulación con políticas públicas limita la posibilidad de escalar o sistematizar estas iniciativas. Esta situación se encuentra alineada con lo que Flores Finucci (2022) identifica como uno de los principales desafíos de las bibliotecas populares en la actualidad: la precariedad laboral y organizativa que impide desarrollar estrategias de largo plazo.

4.5.3. Biblioteca Popular Bernardino Rivadavia

En la Biblioteca Popular Bernardino Rivadavia la inclusión digital se encuentra actualmente desarticulada. Los datos relevados indican que la institución ya no dispone de talleres, acompañamientos ni instancias de formación vinculadas al uso de tecnologías. El antiguo ciber, que contaba con computadoras de uso público, dejó de funcionar por falta de mantenimiento y recursos económicos. Tampoco se registran actividades orientadas a trámites digitales, uso de dispositivos o navegación básica.

Esta ausencia coincide con las barreras institucionales señaladas por la propia biblioteca: falta de personal capacitado, falta de formación específica, escasa participación juvenil, desarticulación con otras organizaciones y ausencia de planificación estratégica. Asimismo, como señalan Lago Martínez et al. (2016), la existencia de equipamiento no garantiza su apropiación pedagógica si no existen políticas activas que acompañen, financien y formen a los agentes responsables. En este caso, el capital institucional acumulado no se traduce en capacidad operativa para abordar las transformaciones informacionales contemporáneas.

El modelo observado en la Rivadavia ilustra con claridad cómo la inclusión digital requiere algo más que conectividad o infraestructura: exige decisiones institucionales, apoyo político y recursos humanos disponibles. En ausencia de estos elementos, las brechas digitales no solo persisten, sino que tienden a profundizarse, generando procesos de exclusión informacional aún dentro de espacios formalmente alfabetizados. Como advierten Landau et al. (2007) y Amado & Gala (2019), la justicia informacional requiere más que acceso: necesita mediaciones que permitan a los usuarios comprender, evaluar y apropiarse de las tecnologías en sus propios términos.

4.5.4. Comparación entre las tres bibliotecas

En línea con la tipificación analítica construida en este estudio —derivada del cruce entre los datos empíricos y las categorías conceptuales presentes en la literatura— es posible organizar las diferencias observadas entre los casos bajo tres

configuraciones generales que permiten comparar de manera unificada cómo cada biblioteca aborda la inclusión digital. Estas configuraciones funcionan como marcos interpretativos para ordenar los hallazgos y no como modelos teóricos preexistentes, facilitando la lectura transversal de los distintos niveles de acceso, uso y apropiación tecnológica identificados en las instituciones analizadas.

El análisis comparado permite identificar tres modelos de inclusión digital:

1. Modelo de apropiación profunda (Sarmiento):
 - Acceso + uso + apropiación.
 - Talleres sostenidos, mediaciones pedagógicas, articulación con políticas públicas y capital institucional robusto.
2. Modelo de inclusión de proximidad (Martín Fierro):
 - Acceso + uso básico.
 - Acompañamientos informales, mediaciones situadas, capital social fuerte, pero con limitaciones estructurales y dependencia de trayectorias personales.
3. Modelo de exclusión digital institucional (Rivadavia):
 - Acceso discontinuo y mediaciones inexistentes.
 - Pérdida de servicios previos, falta de planificación y débil vinculación con políticas públicas o comunitarias.

Estas diferencias permiten observar que la inclusión digital no depende únicamente de la disponibilidad de dispositivos o de conectividad, sino de la existencia de condiciones institucionales, recursos humanos y proyectos pedagógicos sostenibles. Tal como advierten Amado y Gala (2019), las trayectorias de apropiación digital exigen mediaciones activas que habiliten el uso significativo de las tecnologías, tanto desde una perspectiva pedagógica como de justicia informacional.

En este sentido, la Biblioteca Sarmiento logra implementar un modelo de inclusión progresivo y estructurado, Martín Fierro sostiene mediaciones de cercanía valiosas dentro de sus posibilidades, y Rivadavia evidencia un retraimiento

organizativo que limita su capacidad de ofrecer respuestas frente a las nuevas demandas digitales de la comunidad.

4.5.5. Síntesis

El análisis de esta categoría evidencia una fuerte correspondencia entre el capital institucional y la capacidad de las bibliotecas para promover procesos de inclusión digital. Las instituciones que articulan proyectos con políticas públicas, cuentan con equipos formados y mantienen vínculos activos con su comunidad —como Sarmiento— logran desplegar acciones integrales que combinan acceso, formación y apropiación tecnológica. Aquellas que, aunque con menos recursos, sostienen prácticas desde el compromiso territorial —como Martín Fierro— habilitan formas emergentes de inclusión digital basada en la confianza y la accesibilidad relacional. Por el contrario, cuando predomina una estructura rígida, sin planificación, renovación ni articulación con el entorno —como en el caso de Rivadavia— se debilita la función pedagógica de la biblioteca y se refuerzan las desigualdades informacionales existentes. En definitiva, la inclusión digital en el ámbito de las bibliotecas populares no puede entenderse solo como provisión de tecnología, sino como construcción colectiva de saberes, oportunidades y ciudadanía informacional.

4.6 Políticas públicas y articulaciones institucionales

El análisis de las bibliotecas seleccionadas permite observar diferencias sustantivas en la forma en que cada una se vincula —o no— con las políticas públicas vinculadas a la inclusión digital y la alfabetización informacional. Estas diferencias no solo expresan niveles desiguales de participación, sino que reflejan condiciones estructurales diversas en cuanto a capacidad de gestión, capital institucional y vínculos interinstitucionales.

En línea con el análisis de Lago Martínez, Gendler y Méndez (2016), las políticas de inclusión digital no alcanzan sus objetivos únicamente a través del equipamiento o la infraestructura técnica. A lo largo de su estudio, las autoras muestran que la instalación de dispositivos o la habilitación de espacios no

garantiza su funcionamiento efectivo ni su apropiación por parte de los usuarios. Para ello, es necesario contemplar condiciones institucionales, trayectorias organizacionales y vínculos con las comunidades destinatarias. En ese sentido, el caso de los NAC (Núcleo de Acceso al Conocimiento) que analizan pone en evidencia que las capacidades locales de gestión y acompañamiento inciden directamente en los efectos concretos de las políticas digitales (pp. 163–169).

4.6.1. Biblioteca Popular Sarmiento

La Biblioteca Sarmiento ha logrado establecer un modelo de articulación sostenido con políticas públicas. Su reconocimiento por CONABIP, la presentación constante de proyectos financiados, y la ejecución de programas como los Servicios de Información Ciudadana, dan cuenta de una apropiación activa de las herramientas estatales disponibles. Esta articulación ha potenciado no solo su equipamiento tecnológico, sino también su orientación pedagógica, al integrar objetivos comunitarios con líneas nacionales de fomento a la lectura, la ciudadanía informacional y la formación digital.

La biblioteca también mantiene vínculos con universidades, escuelas del barrio, programas pedagógicos territoriales y redes locales de bibliotecas, lo que fortalece su inserción institucional. Como señala Flores Finucci (2022), este tipo de dinámicas expresan una forma de capital institucional que no solo se traduce en acceso a recursos, sino también en capacidad de incidencia, gestión y sostenibilidad.

4.6.2. Biblioteca Popular Martín Fierro

En el caso de la Biblioteca Martín Fierro, la vinculación con políticas públicas ha sido más esporádica y focalizada. Si bien participó en maratones de lectura y recibió apoyo para compras en la Feria del Libro a través de CONABIP, no existen evidencias de proyectos sistemáticos o de articulaciones estables con organismos estatales. Las acciones realizadas en el campo de la alfabetización digital y el

acompañamiento tecnológico emergen del compromiso individual de la bibliotecaria, más que de una planificación institucional articulada con políticas públicas.

Esta situación se corresponde con lo que Lago Martínez et al. denominan apropiaciones parciales, en las que las instituciones toman contacto con los programas pero no logran establecer vínculos duraderos o estratégicos. Las limitaciones presupuestarias, la escasez de personal y la falta de espacios de formación impiden una participación más robusta, lo que expone a la biblioteca a depender casi exclusivamente de su capital social y de recursos informales.

4.6.3. Biblioteca Popular Bernardino Rivadavia

La Biblioteca Rivadavia evidencia un retraimiento marcado en su articulación con políticas públicas actuales. A pesar de contar con reconocimiento histórico por CONABIP y con una colección significativa, no ha logrado establecer líneas de trabajo sostenidas con programas nacionales ni locales. El subsidio recibido se destina a mantenimiento general o adquisición de materiales, pero no se detectan proyectos específicos orientados a la inclusión digital, la alfabetización informacional o la formación de usuarios.

Esta situación revela un conjunto de obstáculos institucionales que, más allá de las trayectorias históricas, pueden profundizar la desconexión de algunas bibliotecas con los marcos actuales de política pública y con las prácticas emergentes en torno a la información y la tecnología. La relación entre sostenimiento económico, disponibilidad de personal capacitado y orientación estratégica aparece como un eje clave para pensar los desafíos actuales del sistema de bibliotecas populares.

4.7 Obstáculos y barreras institucionales

El análisis de los tres casos estudiados pone de relieve una serie de barreras que afectan la capacidad de las bibliotecas populares para sostener e innovar en sus prácticas vinculadas a la alfabetización informacional y la inclusión digital. Estas barreras no solo se expresan en las diferencias de equipamiento o en la

disponibilidad de actividades, sino en aspectos más estructurales que condicionan el potencial de cada institución para responder a las transformaciones del ecosistema informacional contemporáneo.

Uno de los obstáculos más recurrentes es la falta de personal con formación específica en tecnologías, alfabetización informacional o mediación pedagógica, una situación que impacta tanto en la posibilidad de diseñar propuestas sostenidas como en su ejecución cotidiana. Esta limitación fue señalada en entrevistas, especialmente en las bibliotecas Martín Fierro y Rivadavia.

Otro eje central es la escasez de recursos económicos y tecnológicos, que incide de manera directa en la capacidad de sostener espacios, renovar equipos, ampliar horarios o incorporar nuevos servicios. Si bien todas las bibliotecas reciben algún tipo de subsidio, ya sea municipal, provincial o nacional —a través de CONABIP—, la frecuencia, el monto y el destino de esos fondos varían y no siempre se orientan al fortalecimiento de propuestas de inclusión digital. Como advierte Flores Finucci (2022), muchas bibliotecas populares enfrentan una tensión estructural entre la demanda creciente de servicios y la precariedad con la que deben operar, lo que limita su proyección a mediano y largo plazo.

En este sentido, la sostenibilidad de las acciones aparece como una preocupación transversal. Incluso aquellas bibliotecas que han logrado articular con políticas públicas o diseñar proyectos innovadores —como el caso de Sarmiento— enfrentan dificultades para sostener el trabajo en el tiempo debido a la inestabilidad presupuestaria, la dependencia de voluntariado y la carga administrativa creciente. Esta situación refuerza la idea, también presente en Lago Martínez, Gendler y Méndez (2016), de que las políticas de inclusión digital no alcanzan su potencial transformador si no se articulan con condiciones organizacionales sólidas y acompañamiento técnico e institucional.

Por último, también se evidencian obstáculos de orden simbólico y cultural, que afectan la posibilidad de repensar el rol de las bibliotecas en el entorno digital. Algunas instituciones mantienen estructuras organizativas tradicionales, con baja

renovación generacional o escasa apertura a formas emergentes de mediación informacional, lo que puede generar resistencias frente a nuevos enfoques de trabajo o a la incorporación de tecnologías como herramientas educativas.

Aunque el estudio de Rodríguez (2013) se centra en bibliotecas escolares, su análisis permite establecer ciertos paralelismos con las bibliotecas populares, especialmente en relación con las formas en que el rol del bibliotecario es encuadrado —o restringido— por las estructuras directivas. Así como en el ámbito escolar los equipos directivos tienden a limitar la función del bibliotecario a tareas operativas, en muchas bibliotecas populares la comisión directiva puede no reconocer plenamente la dimensión pedagógica, comunitaria y estratégica del acceso a la información. Esta falta de perspectiva se traduce en decisiones que relegan la alfabetización informacional, la formación de usuarios o la inversión en espacios adecuados a un plano secundario, y reproduce una visión asistencialista o decorativa de la biblioteca. En este sentido, la ausencia de un enfoque de derechos por parte de quienes dirigen estas instituciones representa una barrera estructural para el desarrollo de políticas sostenidas de inclusión informacional.

Estas barreras, lejos de constituir déficits individuales, deben ser interpretadas en el marco de una tensión mayor: la que existe entre las expectativas depositadas en las bibliotecas populares como actores clave en la democratización de la información, y las condiciones reales con las que cuentan para asumir ese desafío.

4.8 Síntesis del capítulo

Los resultados presentados permiten describir con mayor precisión el funcionamiento actual de las bibliotecas populares analizadas y las prácticas informacionales que se desarrollan en cada una de ellas. Las encuestas a usuarios/as muestran patrones de uso diferenciados y niveles variables de acceso a tecnologías, conocimiento de normas y acompañamiento recibido, mientras que las respuestas de los/as bibliotecarios/as revelan condiciones institucionales y barreras que inciden directamente en la oferta de servicios.

La integración de ambas perspectivas —usuarios/as y referentes— junto con la caracterización institucional derivada del relevamiento documental, permite construir una visión más amplia y compleja del rol de estas bibliotecas en la comunidad. Si bien cada institución presenta fortalezas y desafíos particulares, en conjunto conforman un entramado que sostiene funciones informacionales, comunitarias y digitales en un contexto de recursos desiguales y demandas crecientes.

En el capítulo siguiente se retoman estas tendencias y se articulan con las categorías teóricas del estudio, con el objetivo de profundizar en el análisis de alfabetización informacional, inclusión digital y políticas públicas en el marco de las bibliotecas populares.

5. Conclusiones

El presente capítulo integra los resultados obtenidos a lo largo del estudio y da respuesta a las preguntas de investigación formuladas en el Capítulo 1. A partir del análisis de las prácticas informacionales, los niveles de inclusión digital y la participación institucional en políticas y programas nacionales durante el período 2015-2024, se procura comprender el rol que desempeñan las bibliotecas populares de Tandil en el acceso y uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

5.1. Respuestas a las preguntas de investigación

a) ¿De qué manera han influido las políticas y programas de alfabetización informacional (ALFIN) en la inclusión digital de los usuarios?

Los resultados evidencian que las políticas y programas vinculados a la alfabetización informacional han tenido un impacto desigual en las bibliotecas populares analizadas. Si bien iniciativas como el Servicio de Información Ciudadana

de CONABIP, los talleres de alfabetización digital y las actividades formativas orientadas al uso del celular o la gestión de trámites online contribuyeron de manera significativa a la inclusión digital de los usuarios, este efecto fue mayor en las instituciones que lograron sostener dichas prácticas de modo estable.

En particular:

- Biblioteca Sarmiento: articuló de manera más consistente acciones de ALFIN con acompañamiento digital cotidiano, lo cual favoreció la apropiación de recursos informacionales por parte de sus usuarios.
- Biblioteca Martín Fierro: desarrolló talleres de informática y un acompañamiento centrado en tecnologías móviles, logrando avances significativos en adultos mayores y personas con baja alfabetización digital.
- Biblioteca Bernardino Rivadavia: presentó una aplicación discontinua de actividades, limitada por recursos y demanda, lo cual redujo el impacto de políticas ALFIN en su comunidad.

En conjunto, puede afirmarse que las políticas ALFIN sí influyeron en la inclusión digital, pero su efecto dependió fuertemente de:

- el liderazgo institucional,
- la disponibilidad de equipamiento,
- el acompañamiento personalizado,
- y la continuidad de las actividades en el tiempo.

b) ¿Cuál ha sido el impacto de estas políticas y programas en el acceso y uso de las TIC por parte de los usuarios?

El análisis de las encuestas a usuarios muestra que el uso de tecnologías dentro de las bibliotecas es moderado pero significativo, especialmente en actividades como:

- búsqueda de información,
- estudio,
- comunicación,
- realización de trámites,
- aprendizaje de recursos digitales.

Los datos indican que:

En bibliotecas con mayor presencia de programas formativos (como Sarmiento y Martín Fierro), los usuarios reportaron más experiencias de aprendizaje digital, incluyendo manejo de celular, trámites online, catálogo digital y plataformas informacionales.

En instituciones con menor infraestructura o discontinuidad (Rivadavia), el impacto fue más limitado, concentrándose en uso de computadoras o consultas puntuales.

Esto sugiere que la implementación sostenida de ALFIN y actividades tecnológicas aumenta la apropiación real de TIC por parte de los usuarios y mejora su autonomía informacional.

De manera general, donde hubo políticas, hubo mayor uso significativo de TIC; donde las políticas no lograron sostenerse, el impacto fue reducido.

c) ¿Cuáles son los principales obstáculos (sociales, económicos, educativos, tecnológicos) que enfrentaron estas políticas y programas?

El estudio identificó cinco grandes barreras que condicionan el desarrollo de ALFIN y la inclusión digital:

1. Limitaciones económicas y de equipamiento
 - Falta o obsolescencia de computadoras
 - Problemas de conectividad
 - Dificultad para sostener ciber y espacios tecnológicos

2. Falta de personal o capacitación
 - Escasa disponibilidad de agentes capacitados
 - Restricciones en la disponibilidad del personal para sostener actividades continuas
 - Falta de espacios de capacitación para bibliotecarios
3. Desigualdades sociales y educativas en el público
 - Usuarios con poca alfabetización digital o escolar
 - Dificultades para sostener procesos de aprendizaje
4. Baja demanda juvenil y escasa presencia escolar
 - Reducción del acercamiento de jóvenes
 - Falta de articulación sistemática con instituciones educativas
5. Desconocimiento social del rol informacional de la biblioteca
 - Percepción de la biblioteca solo como espacio de libros
 - Invisibilización de su función digital y comunitaria

Estas barreras explican la gran desigualdad en el impacto de las políticas de alfabetización informacional en la ciudad: donde las condiciones institucionales fueron más favorables, los programas pudieron sostenerse; donde no, se vieron limitados o discontinuados.

5.2. Aportes del estudio

El estudio ofrece una descripción integral del rol que desempeñan las bibliotecas populares de Tandil en los procesos de alfabetización informacional e inclusión digital durante el período 2015–2024. Uno de los principales aportes radica en la articulación entre dos fuentes de información —usuarios/as y referentes institucionales— lo que permite contrastar percepciones, identificar convergencias y reconocer las tensiones presentes entre lo que las bibliotecas planifican y lo que efectivamente experimentan sus usuarios.

En términos conceptuales, la investigación demuestra que las prácticas de alfabetización informacional se desarrollan en formatos diversos: desde talleres formales hasta acompañamiento cotidiano y asistencia personalizada, configurando

distintos modelos de mediación. Este enfoque permite comprender la ALFIN como un proceso situado, atravesado por las condiciones materiales, el capital social de cada institución y la posibilidad de sostener iniciativas a lo largo del tiempo. El análisis comparativo revela que el impacto de las políticas públicas es significativo cuando existe continuidad institucional y personal capacitado, pero más limitado en contextos con alta rotación o falta de equipamiento.

Asimismo, el estudio aporta evidencia sobre las desigualdades internas entre las bibliotecas populares, mostrando cómo instituciones con marcos normativos semejantes pueden presentar prácticas muy distintas en inclusión digital. Esta heterogeneidad permite problematizar la idea de una política uniforme y refuerza la importancia de considerar las particularidades locales en el diseño de programas de formación informacional.

Finalmente, el trabajo contribuye a subrayar el valor comunitario de las bibliotecas populares como espacios de acceso a derechos, especialmente para personas con baja alfabetización digital. En un escenario donde la brecha tecnológica persiste, estas instituciones se posicionan como mediadoras clave para democratizar el acceso a la información y fortalecer la autonomía de los ciudadanos en el uso de TIC.

5.3. Límites y alcances de la investigación

La investigación presenta una serie de alcances y límites propios de su diseño metodológico y del recorte empírico realizado. En términos de alcances, el estudio permite reconstruir con detalle el modo en que las bibliotecas populares de Tandil desarrollan prácticas de alfabetización informacional e inclusión digital, integrando información institucional, datos provenientes de usuarios/as y la perspectiva de los referentes de cada biblioteca. Este abordaje múltiple ofrece una mirada situada y comparativa que permite identificar diferencias institucionales, reconocer modelos de mediación y comprender cómo las políticas nacionales se traducen en acciones concretas en el territorio.

Asimismo, el período seleccionado (2015–2024) posibilita captar transformaciones vinculadas al avance de las TIC, a los cambios en programas nacionales y a la reorganización de prácticas comunitarias posteriores a la pandemia, aportando un marco temporal pertinente para analizar la evolución de la inclusión digital en las bibliotecas populares.

No obstante, la investigación presenta limitaciones que es necesario reconocer. El tamaño de la muestra de usuarios/as, aunque suficiente para un estudio exploratorio, no permite realizar generalizaciones estadísticas. La participación de los referentes institucionales, reducida a un representante por biblioteca, también condiciona la posibilidad de captar la diversidad de miradas internas, especialmente en instituciones con equipos amplios o con presencia de voluntariado. Asimismo, la disponibilidad desigual de documentación institucional dificultó reconstruir en profundidad algunas trayectorias históricas o programas discontinuados.

Otra limitación importante radica en la heterogeneidad del equipamiento tecnológico entre las bibliotecas, lo que influye en la percepción de impacto y en la posibilidad de implementar actividades de alfabetización digital. Finalmente, como toda investigación situada, los resultados se circunscriben al contexto local de Tandil y no pretenden representar de manera uniforme la realidad de todas las bibliotecas populares del país.

En conjunto, estos límites no invalidan los resultados, sino que permiten contextualizar su alcance y reconocer la necesidad de futuros estudios que amplíen la escala, profundicen en otras dimensiones o incorporen análisis longitudinales más extensos.

5.4. Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos, se identifican una serie de recomendaciones orientadas a fortalecer las prácticas de alfabetización informacional e inclusión digital en las bibliotecas populares de Tandil.

a) Recomendaciones para las bibliotecas populares

1. Formalizar y sostener actividades de alfabetización informacional mediante talleres, asesorías breves y acompañamiento digital periódico. Sostener prácticas regulares resulta más accesible que organizar cursos extensos.
2. Mejorar la visibilidad de los servicios informacionales y digitales, reforzando la comunicación por cartelería, redes y contacto directo con usuarios. Muchas personas desconocen recursos que ya existen.
3. Fortalecer la mediación personalizada, especialmente con adultos mayores y personas con baja alfabetización digital, quienes valoran la guía directa y no solo el acceso al equipamiento.
4. Ofrecer instancias de formación interna orientadas al uso de TIC, plataformas informacionales y criterios básicos de ALFIN, de manera que todo el personal —remunerado o no— comparta un piso común de conocimientos.
5. Actualizar y hacer accesibles las normas internas, incorporando lenguaje claro y presencia en espacios digitales para reducir la dependencia de la transmisión verbal.

b) Recomendaciones específicas para las comisiones directivas

Dado que las comisiones ejercen un rol clave en la orientación institucional —y que el estudio evidencia casos donde su mirada limita la incorporación de prácticas de ALFIN— se proponen las siguientes acciones:

6. Fortalecer una perspectiva de derecho a la información en la toma de decisiones institucionales.

Comprender que las bibliotecas populares no son solo repositorios de libros, sino espacios de acceso a derechos, acompañamiento y mediación digital.

7. Promover y legitimizar internamente las iniciativas de alfabetización digital, reconociendo el valor estratégico de estas acciones para la comunidad y respaldando al personal que las impulsa.
8. Facilitar la articulación con escuelas, organizaciones barriales y centros comunitarios, apoyando propuestas que expandan el alcance informacional de la biblioteca.
9. Acompañar la definición de prioridades realistas, orientadas más a la sostenibilidad humana, la formación y la mediación, que exclusivamente a la compra de equipamiento (que suele depender de convocatorias externas).

c) Recomendaciones para organismos responsables del apoyo y políticas de inclusión digital

10. Desarrollar líneas de financiamiento estables y accesibles para equipamiento básico, conectividad y mantenimiento, adaptadas a realidades de bibliotecas con recursos variables.
11. Crear programas locales o provinciales de alfabetización digital que contemplen formatos amplios: acompañamiento, tutorías, asesorías, espacios de consulta y talleres breves.
12. Generar mecanismos simples de evaluación del impacto, con indicadores sobre uso de TIC, autonomía digital y acceso a información, co-diseñados con las bibliotecas populares.

5.5. Líneas futuras de investigación

El estudio abre múltiples posibilidades de continuidad, especialmente orientadas a profundizar la comprensión de las prácticas informacionales en bibliotecas populares.

a) Estudios comparativos territoriales

Analizar otras localidades de la región o de la provincia permitiría comparar modelos institucionales y políticas públicas, identificando patrones comunes y particularidades locales.

b) Evaluaciones longitudinales de ALFIN

Realizar seguimientos a largo plazo de talleres y programas de alfabetización digital para medir cambios en autonomía informacional y uso efectivo de TIC.

c) Investigación sobre juventudes y bibliotecas populares

Indagar por qué la asistencia juvenil es limitada y qué dispositivos formativos podrían resultar significativos para este grupo.

d) Estudios sobre mediación digital en adultos mayores

Explorar prácticas de acompañamiento en tecnologías móviles, trámites digitales y seguridad informática en población mayor de 60 años.

e) Articulaciones entre bibliotecas y políticas sociales

Investigar cómo las bibliotecas se vinculan con programas de bienestar, inclusión social y derechos digitales, y qué rol pueden desempeñar en estrategias integrales de política pública.

f) Sostenibilidad tecnológica en bibliotecas comunitarias

Analizar cómo sostener equipamiento, infraestructura y conectividad en instituciones con recursos económicos fluctuantes.

6. Conclusión final

La presente investigación permitió comprender con mayor profundidad el rol que desempeñan las bibliotecas populares de la ciudad de Tandil en los procesos de

alfabetización informacional e inclusión digital durante el período 2015–2024. El análisis integrado de las prácticas institucionales, el acceso y uso de tecnologías por parte de los usuarios y la presencia de políticas y programas nacionales, mostró que estas instituciones continúan siendo espacios fundamentales para garantizar el derecho a la información en contextos de desigualdad social y tecnológica.

Si bien los resultados evidencian avances importantes en acompañamiento digital, mediación informacional y formación en el uso de TIC, también revelan diferencias marcadas entre las bibliotecas, determinadas por su historia institucional, su organización interna, su capacidad de sostener actividades y su disponibilidad de recursos. Esta heterogeneidad demuestra que la alfabetización informacional no se reduce a la presencia de equipamiento, sino que depende de la mirada institucional, la continuidad del trabajo y la construcción de vínculos comunitarios.

El estudio confirma que las bibliotecas populares constituyen actores centrales para el ejercicio ciudadano del derecho a la información y para la reducción de brechas digitales, especialmente entre los sectores con menor acceso a formación tecnológica. Sin embargo, estas funciones se ven limitadas por barreras estructurales —económicas, tecnológicas, educativas y organizacionales— que requieren ser atendidas mediante estrategias de apoyo institucional y de fortalecimiento del trabajo interno.

En síntesis, la investigación muestra que la inclusión digital es un proceso situado, construido desde la práctica cotidiana y sostenido por la capacidad de las bibliotecas de acompañar, mediar y orientar. En un contexto de transformaciones aceleradas y desigualdades persistentes, reconocer el valor social de estas instituciones resulta fundamental para avanzar hacia comunidades más informadas, autónomas y democráticas.

7. Referencias bibliográficas

- Amado, S., & Gala, R. (2019). *Brecha digital, inclusión y apropiación de tecnologías*. En S. B. Lago Martínez (Coord.), *Políticas públicas e inclusión digital: un recorrido por los Núcleos de Acceso al Conocimiento* (pp. 41–63). Buenos Aires: TeseoPress.
<http://hdl.handle.net/11336/160007>
- Aracri, A., & Fernández, C. I. (2023). *Políticas de información: Una mirada desde Argentina y América Latina*. EDULP.
<https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.5925/pm.5925.pdf>
- Ander-Egg, E. (1995). *Técnicas de investigación social* (Cap. V, pp. 89–104). Lumen.
- Belinche, M., Viñas, R., Secul Giusti, C., López, Y., & Viñas, M. (2018). «SiembraLibros»: Bibliotecas barriales para una educación inclusiva. *Extensión en Red*, 9(9).
https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.10467/pr.10467.pdf
- Berrío Zapata, C. (2012). Entre la alfabetización informacional y la brecha digital: Reflexiones para una reconceptualización de los fenómenos de exclusión digital. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 35(1), 39–53.

https://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-09762012000100004

Campal García, M. F. (Coord.). (2006). *Dossier: Practicando ALFIN* [Número temático]. *Educación y Biblioteca*, (156), 48–141.
<http://eprints.rclis.org/10109/>

Cárdenas Zardoni, J. (2014). Políticas de información y biblioteca, comenzando por el principio. *Biblios*, 54, 88–94.
<https://www.redalyc.org/pdf/161/16134186008.pdf>

Comisión Nacional de Bibliotecas Populares. (2020). *Plan Nacional de Inclusión Digital en las Bibliotecas Populares*. Comisión Nacional de Bibliotecas Populares. <https://www.conabip.gob.ar/node/33>

Comisión Nacional de Bibliotecas Populares. (s.f.-a). ¿Qué es una biblioteca popular? Comisión Nacional de Bibliotecas Populares.
<https://www.conabip.gob.ar/node/40>

Comisión Nacional de Bibliotecas Populares. (s.f.-b). Institucional. Comisión Nacional de Bibliotecas Populares. <https://www.conabip.gob.ar/node/35>

Durán-Becerra, T., & Machuca, G. (2022). *Políticas y currículo MIL en América Latina*. En *Redes sociales y ciudadanía: Ciberculturas para el aprendizaje* (pp. 567–574). Grupo Comunicar Ediciones.
<https://doi.org/10.3916/Alfamed2022>

- El Eco de Tandil. (2024, agosto 12). *Preocupa a bibliotecas populares la falta de ejecución de programas de la Conabip*.
<https://www.eleco.com.ar/la-ciudad/preocupa-a-bibliotecas-populares-la-falta-de-ejecucion-de-programas-de-la-conabip>
- Flores Finucci, E.J. (2022). *Bibliotecas populares, Estado y políticas culturales: Vínculos inherentes a su existencia* [Universidad Nacional de Rosario]. <http://hdl.handle.net/2133/2393>
- FM Alpha. (2025, julio 15). La CONABIP en alerta por el decreto 345/25 del gobierno nacional. FM Alpha.
<https://fmalpha.com.ar/la-conabip-en-alerta-por-el-decreto-345-25-del-gobierno-nacional>
- Grasso, M., Pagola, L., & Zanotti, A. (2017). Políticas de inclusión digital en Argentina: Usos y apropiaciones dentro y fuera de la escuela. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 50, 95–107. <https://recyt.fecyt.es/index.php/pixel/article/view/61769>
- Hernández Salazar, P. (2019). Metodología cualitativa en bibliotecología y ciencia de la información. Un análisis bibliográfico de artículos académicos. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, bibliotecología e información*, 33(78), 105–120.
<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.78.58024>
- IFLA & UNESCO. (2005). *Manifiesto de Alejandría sobre alfabetización informacional y aprendizaje a lo largo de la vida*.

<https://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/alex-manifesto-libs-info-society-es.pdf>

Lago Martínez, S., Gendler, M., & Méndez, A. (2016). Políticas de inclusión digital en Argentina y el Cono sur: Cartografía, perspectivas y problemáticas. *Revista Interterritorios*, 2(3), 155–170.
<https://doi.org/10.33052/inter.v2i3.8695>

Landau, M., Serra, J. C., & Gruschetsky, M. (2007). *Acceso universal a la alfabetización digital: Políticas, problemas y desafíos en el contexto argentino*. Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología.
<http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL000984.pdf>

López Franz, F. (2020). Los sentidos de la inclusión digital: Un análisis a partir del estudio del programa Punto Digital. *Estado abierto: Revista sobre el Estado, la administración y las políticas públicas*, 4(2), 115–141.

Morales López, V. (2015). El concepto de metodología en la bibliotecología y la ciencia de la información. *Códices*, 11(1), 83–121.

Rodríguez, I. (2013). *La importancia de una buena formación de usuarios para el desarrollo de habilidades en la búsqueda de información en Escuelas Primarias Estatales de Tandil* [Universidad Nacional de Mar del Plata].
<http://humadoc.mdp.edu.ar:8080/xmlui/handle/123456789/1031>

Página/12. (2025, agosto 23). *El Senado rechazó el decreto de vaciamiento del INT y la Conabip.* Página/12.

<https://www.pagina12.com.ar/851507-el-senado-rechazo-el-decreto-de-vaciamiento-del-int-y-la-con>

UNESCO. (2003). *Declaración de Praga: Hacia una sociedad informacionalmente alfabetizada* (G. Ponjuán, Trad.).

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/B0B3898CFED8884E05257929006DC7C2/\\$FILE/praga.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/B0B3898CFED8884E05257929006DC7C2/$FILE/praga.pdf)

UNESCO. (2011). *Alfabetización Mediática e Informacional: Curriculum para profesores*. United Nations Educational Scientific and Cultural Organization. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000192971>

UNESCO. (2013). *Global media and information literacy assessment framework: Country readiness and competencies*. United Nations Educational Scientific and Cultural Organization. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000224655>

8. Anexos

8.1. ANEXO I – Encuesta a usuarios/as de bibliotecas populares

Ficha técnica

- **Tipo de instrumento:** Encuesta estructurada (Google Forms)
- **Población objetivo:** Usuarios/as de la Biblioteca Sarmiento, B. Rivadavia y M. Fierro
- **Muestra:** 22 respuestas (20 válidas para el análisis comparativo)
- **Fecha de aplicación:** Año 2025
- **Modo de aplicación:** Autoadministrada en línea
- **Preguntas:** Cerradas, opción múltiple y una pregunta abierta

Cuestionario completo

1. ¿A qué biblioteca asistís habitualmente?

- Sarmiento
- Bernardino Rivadavia
- Martín Fierro
- Sala Abierta de Lectura (*eliminada del análisis final*)

2. ¿Con qué frecuencia venís a esta biblioteca?

- Semanal
- De vez en cuando
- Mensual

- Es mi primera vez
- 3. ¿Conocés las normas internas de la biblioteca?
 - Sí
 - No
 - No estoy seguro/a
- 4. ¿Dónde las viste por primera vez?
 - En persona (alguien me las comentó)
 - Cartelería dentro de la biblioteca
 - Redes sociales / página web
 - Nunca las vi
- 5. ¿Usás computadoras, internet u otra tecnología en esta biblioteca?
 - Sí
 - No
- 6. Si respondiste que sí, ¿para qué las usaste? (*opción múltiple*)
 - Buscar información
 - Estudiar
 - Comunicarse
 - Realizar trámites
 - Otros
- 7. ¿Aprendiste o conociste algún recurso digital en esta biblioteca?
 - Sí
 - No

- No sabía que se podía
8. Si respondiste que sí, ¿qué recurso/s aprendiste? (*respuesta abierta*)
9. ¿Querés contarnos cómo esta biblioteca te ayudó o qué te gustaría que ofreciera? (*respuesta abierta*)

8.2. ANEXO II – Encuesta a bibliotecarios/as o referentes institucionales

Ficha técnica

- **Tipo de instrumento:** Encuesta estructurada (Google Forms)
- **Población objetivo:** Referentes institucionales de las tres bibliotecas
- **Muestra:** 3 respuestas (una por biblioteca)
- **Fecha de aplicación:** Año 2025
- **Modo de aplicación:** Autoadministrada en línea
- **Preguntas:** Cerradas, opción múltiple y abiertas

Cuestionario completo

1. Indique su rol dentro de la biblioteca:
- Bibliotecario/a
 - Presidente/a
 - Trabajador/a
 - Otro
2. ¿La biblioteca cuenta con normas internas escritas?
- Sí

- No

3. ¿Están accesibles al público? ¿De qué manera?

- En persona
- Cartelería
- Redes sociales / Página web
- No están accesibles

4. ¿Considera que los/as usuarios/as conocen las normas?

- Sí
- En parte
- No

5. En los últimos 10 años, ¿la biblioteca realizó actividades vinculadas al acceso a la información o a tecnologías?

- Sí
- No

6. Si respondió que sí, ¿podría dar ejemplos? (*respuesta abierta*)

7. ¿Participaron de programas nacionales (CONABIP, Punto Digital, otros)?

- Sí
- No

8. ¿Brindan acompañamiento a personas con dificultades digitales?

- Sí

- No

9. ¿Qué papel cumple la biblioteca en su comunidad? (*respuesta abierta*)

10. ¿Qué barreras institucionales existen actualmente? (*opción múltiple + respuesta abierta*)

- Limitaciones de conectividad
- Falta de equipamiento
- Falta de personal
- Bajo acercamiento del público
- Desconocimiento del rol por parte de la comunidad
- Falta de articulación con escuelas u otras instituciones
- Ninguna