

Acceso Público a Internet: El Papel de la Biblioteca como Espacio Comunitario y Socioeducativo

Cristóbal Urbano.¹

Resumen

Se analizan estadísticas de acceso y uso de Internet a nivel mundial, regional y salvadoreño como punto de partida para avalar la necesidad de servicios de acceso público a la Red que ayuden a reducir la denominada “brecha digital”. Entre los diversos tipos de accesos públicos, se centra la atención en las bibliotecas públicas, que tanto en países altamente desarrollados como en vías de desarrollo, cuentan con ejemplos de buenas prácticas y casos de éxito que abonan la tesis de considerar las bibliotecas públicas como un activo medular en las políticas nacionales de acceso público a Internet.

Palabras clave:

Internet (redes de computadores), bibliotecas públicas, acceso abierto, bibliotecas tecnológicas, tecnología de la información.

Introducción

1. El acceso público y las políticas públicas de desarrollo digital

A día de hoy nadie discute que el acceso a Internet constituye un elemento de primer orden para el ejercicio de la ciudadanía y el desarrollo socioeconómico de cualquier país, hasta el punto que en diversas esferas jurídicas se comienza a debatir sobre la necesidad de calificar dicho acceso dentro de los derechos humanos (Tully, 2014). Esta es la razón por la que la mayoría de agendas políticas en materia de desarrollo digital, tanto a nivel internacional como nacional, contemplan la planificación de las inversiones o la regulación normativa del mercado de las telecomunicaciones, junto al estímulo de la oferta y demanda de servicios digitales para incrementar la penetración de Internet (Urbano, 2014).

Se trata sin embargo de un crecimiento que se debería medir tanto por el número de personas con algún acceso de calidad a la Red, como por la intensidad y valor de los usos practicados con dicha conectividad, algo que no se asegura únicamente ofreciendo una mejora en la infraestructura de telecomunicaciones.

Por ello los documentos sustentadores de políticas nacionales o internacionales en la materia realizan planteamientos estratégicos en los que se consideran todos los ámbitos sociales, económicos y tecnológicos, así como a todos los agentes potencialmente implicados. Como ejemplo podríamos citar el Plan eLAC2005, emanado de la Tercera Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe, que constituye un referente para las agendas digitales actualmente en vigor en países de la región. Su declaración inicial servirá como marco general de nuestra reflexión sobre el acceso público a Internet:

Para los países de América Latina y el Caribe la universalización del acceso a banda ancha tiene en el siglo XXI la misma importancia para el crecimiento y la igualdad que en el siglo XX tuvieron la infraestructura eléctrica y de caminos. La banda ancha es un servicio fundamental para el desarrollo económico y social de los países de la región. Es indispensable para el progreso, la inclusión, la igualdad y la democracia. Por ello nuestro objetivo estratégico es que el acceso a Internet de banda ancha esté disponible para todas las personas de América Latina y el Caribe (Naciones Unidas. Cepal, 2010, p. 5).

Las diferentes políticas públicas para caminar en esa dirección se pueden clasificar en seis grandes

(1) Postgraduado en Política Académica Universitaria, Doctor en Pedagogía, Licenciado en Geografía e Historia y Diplomado en Biblioteconomía y Documentación. email: urbano@ub.edu

ámbitos de actuación, cada uno de los cuales tiene que ver de alguna u otra forma con las infraestructuras de acceso, la oferta de contenidos y servicios o la educación digital inclusiva de la ciudadanía:

1. Gestión de las infraestructuras y regulaciones del mercado, que determinan en gran medida la capacidad tecnológica de los operadores para satisfacer la demanda de acceso a unos precios competitivos.
2. Políticas relativas al establecimiento de servicios y contenidos en la e-administración, que hagan más eficiente y eficaz el funcionamiento de las administraciones públicas, facilitando desde la recaudación de impuestos a la tramitación de prestaciones sociales, pasando por una información pública de calidad que asegure la transparencia y la participación política.
3. Políticas de promoción de la actividad económica por la vía de la mejora de la productividad y la calidad, facilitando la implantación generalizada de estos recursos digitales en el tejido productivo y en la actividad comercial.
4. Políticas culturales, que estimulen en el entorno digital la creación, la gestión del patrimonio y los hábitos de consumo cultural.
5. Políticas educativas, destinadas a hacer presente el gran abanico de recursos de la Red en la escuela y en la universidad, así como la alfabetización o la sensibilización digital de la sociedad en general.
6. Planes para el mantenimiento de una red de puntos de acceso públicos, que aseguren en cierta medida la idea de universalización del acceso a Internet.

Si bien una agenda digital nacional debería considerar integralmente esos seis ámbitos, los dos últimos son especialmente importantes desde la perspectiva de la inclusión digital, esto es de la superación de las diferencias que genera tener o no tener acceso, o estar capacitado o no en el uso. De ahí la importancia que bibliotecas y otros servicios de acceso público a Internet tienen para acercarnos al ideal de un Internet para todos.

2. Datos de acceso y uso de Internet: El Salvador en el contexto internacional

Si bien los informes anuales de la International Telecommunications Union, ITU, el organismo especializado de las Naciones Unidas para las Tecnologías de la Información y la Comunicación, señalan en la última década un crecimiento espectacular de la penetración y el uso de Internet en todo el mundo, las diferencias entre países en este terreno son muy grandes: en la actualidad existen más de 3,000 millones de personas “conectadas” y dos de cada tres viven en países en desarrollo, pero de los aproximadamente 4,300 millones que todavía no acceden el 90% vive en dichos países (ITU, 2014a).

Ahora bien, las diferencias son también una realidad entre ciudadanos y colectivos dentro de un mismo país. La edad, el nivel educativo, el grado de inserción social o la renta determinan en gran medida la capacidad de acceso, especialmente desde equipos domésticos con conexiones de banda ancha; son aún pocos los países con una elevada cobertura de suscripciones de banda ancha residencial y aun así se observan diferencias notables. Por ejemplo, en 2013 Dinamarca, el país que según la ITU lidera el ranking “Índice de Desarrollo de las TIC”, contaba con 40.16 suscripciones por cada 100 habitantes, Estados Unidos 29.25, España 25.79 y Portugal 23.84. En esa misma fecha existían 4.45 suscripciones de banda ancha fija por cada 100 habitantes en El Salvador (ITU, 2014b).

Ahora bien, el uso de Internet en 2013 mediante cualquier tipo de acceso (residencial, móvil, público, o lugar de trabajo) alcanzó el 94.63% de la población en Dinamarca, 84.20% en Estados Unidos, 71.57% en España o 62.10% de Portugal. En ese mismo año los datos señalaban un esperanzador 23.11% para El Salvador, con un crecimiento entre 2009 y 2013 del 90.8% (ITU, 2014c), datos que abundan en el potencial que ofrecen los accesos públicos en la mejora de los niveles de uso de Internet, aunque sin lugar a dudas esas cifras de uso también son el resultado del gran crecimiento en el número de personas que disponen de un smartphone con contrato de datos.

Por su parte el lugar web «World Internet users statistics and 2015 World population stats» (2015) arroja unos datos ligeramente superiores y más actualizados para El Salvador (28.5% de penetración) aunque todavía lejos del promedio mundial (42.4%) o del referi-

do al conjunto de América Latina y el Caribe (52.4%). Esto es, uno de cada cuatro salvadoreños accede a la Red, por lo que, como decía Rafael Ibarra en una entrevista reciente con motivo del Día de Internet existe una gran necesidad “de programas institucionales y de políticas estatales que busquen y faciliten la conectividad de los ciudadanos en su mayoría” (Mendoza, 2015).

En todo caso, gracias a la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples (EHPM) del 2013 (El Salvador. Dirección General de Estadística y Censos, 2014) se dispone de información detallada y de calidad para poder fundamentar en evidencias dichas políticas. Fijaremos la atención en dos elementos de interés, el gasto familiar relacionado con la conectividad (Fig. 1) y el volumen de uso por tipo de acceso (Fig. 2).

Considerando el coste elevado que representa la conectividad para las familias que pueden realizar el gasto para un acceso doméstico o móvil (Fig. 1), se puede decir que, pese al gran avance de los últimos años en El Salvador, disponer de este servicio en el domicilio sigue estando fuera del alcance de la gran mayoría de la población (Vidales Bolaños,

2013, p.). Por ello resulta comprensible el elevado porcentaje de usuarios que utilizan los cibercafés y telecentros (el 22.80% de usuarios en el conjunto nacional y el 44.38% en el área rural), un servicio que sin embargo representa también un desembolso económico que puede significar una barrera de acceso para usuarios no iniciados, que desconocen las potencialidades del uso o que no cuentan con los recursos económicos necesarios.

Esas cifras elevadas contrastan con el volumen casi irrelevante de usuarios que utiliza accesos públicos gratuitos (tan solo el 0.08% de usuarios en el conjunto nacional, el 0.13% en el área rural). Por otra parte, el gran desnivel de acceso entre entorno rural y urbano justificaría una atención especial: mientras que la población rural representa el 37.75% de la población, solamente supone el 13.89% de los usuarios frecuentes de internet mayores de 10 años. Sin duda, a la vista de estas cifras, la mejora en la red de accesos públicos gratuitos se podría contemplar como una prioridad en la agenda de impulso de la Sociedad de la Información en el país, por lo que el debate de cómo priorizar los accesos públicos y sus ubicaciones debería tomar forma.

Teléfono fijo	20.54\$
Celular	11.24\$
Cable	16.27\$
Internet	20.57\$
Cibercafé	5.59\$

Fig. 1: Promedio mensual de gastos de conectividad de los hogares en dólares US (Fuente: EHPM 2013)

	Total Nacional	Zonas Urbanas	Zonas Rurales
Población total	6,290,420	3,915,712	2,374,708
Usuarios de Internet > 10 años	1,209,915	1,041,824	168,091
Hogar	499,094	482,826	16,268
Trabajo	75,254	71,150	4,104
Centro educativo	60,693	45,060	15,633
Centro de acceso gratis	914	703	211
Cibercafé e Infocentros (pagado)	275,908	201,304	74,604
Casa pariente, amigo, vecino	33,646	29,671	3,975
Teléfono celular móvil	62,677	48,296	14,381
Otros dispositivos móviles	198,004	159,917	38,087
Otros	3,725	2,897	828

Fig. 2: Lugar de acceso a Internet para la población mayor de 10 años (Fuente: EHPM 2013)

3. Puntos de acceso públicos frente a la “Brecha digital”

El concepto “Digital divide” (o “Brecha digital”) hace referencia a la separación que se genera entre aquellos que disponen de acceso a la información digital y los que no. Fue introducido por la National Telecommunications and Infrastructure Administration de los Estados Unidos en una serie de informes publicados entre 1995 y 2000 bajo el título *Falling through the Net*. Dichos informes extendieron hacia los servicios de acceso a Internet el concepto de “servicio telefónico universal” y establecieron la necesidad de superar las barreras que impedían hacerlo realmente posible (Kinney, 2010, p. 106).

Es importante destacar que el problema de la “brecha” ha sido objeto de preocupación en todos los países con independencia de su grado de desarrollo, como lo demuestra el caso de Estados Unidos. Por otra parte, en los últimos años se considera que con la aparición de la banda ancha, algunos usuarios con servicios de acceso de menor capacidad podrían quedar en cierta medida descolgados, ya que los nuevos desarrollos tecnológicos han ocasionado una evolución en las características de los lugares web más usados que implican un mayor consumo de ancho de banda (Visser & Ball, 2010, p. 193). Por todo ello, el debate sobre la necesidad de acceso público a la banda ancha y sobre la forma de organizarlo sigue bien vivo, con independencia de las diferencias con las que se puede afrontar, según se trate de países desarrollados o en vías de desarrollo.

Elemento clave del debate es la definición misma del concepto “acceso público”. Un buen punto de partida lo encontramos en un documento reivindicativo presentado por la Federación Internacional de Bibliotecarios y Asociaciones de Bibliotecas (IFLA) ante la Comisión de Ciencia y Tecnología para el Desarrollo de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo:

A pesar de que no existe una definición comúnmente aceptada de “acceso público”, por lo general son instalaciones que permiten a cualquier integrante de la sociedad hacer asequible el uso de computadoras con conexiones de banda ancha, además de herramientas tecnológicas relacionadas como impresoras y escáneres, al igual que apoyo técnico para su uso. Las instalaciones de acceso público pueden crearse a propósito con apoyo gubernamental, como “telecentros” o

“centros comunitarios multimedia” (CMC), o “cibercafés” privados. A menudo, la ubicación de servicios de acceso público en instituciones situadas en la comunidad como bibliotecas y oficinas de correos resulta un método efectivo para la oferta de acceso público («El acceso público apoya la inclusión digital para todos», 2014).

A lo largo del documento se afirma también que los puntos de acceso público a Internet promovidos desde políticas públicas culturales y socioeducativas tienen un gran potencial para impulsar un uso profundo, eficiente y variado de Internet, algo que como muchos autores alertan no se puede inferir mecánicamente por el hecho de disponer de acceso. Así se pronuncia Vidales Bolaños (2013, p. [5]) cuando afirma que la intensa adopción de Internet observada en los últimos años en El Salvador es un tanto superficial y a veces poco eficiente, lo que abonaría la necesidad de mayor oferta de puntos de acceso público concebidos como espacios de inclusión, pero también de alfabetización digital.

En esta línea se pronuncia por ejemplo el Plan de Banda Ancha de Estados Unidos que aboga por la creación de un cuerpo de alfabetización digital para ofrecer una capacitación personalizada que ayude a los no iniciados a sentirse más cómodos con la tecnología. El concepto de punto de acceso público queda claramente ilustrado en el reconocimiento que dicho Plan hace de su función, justamente en un país rico con una alta tasa de penetración de Internet residencial:

Para millones de estadounidenses, las bibliotecas y otros centros públicos de computación son puntos importantes de acceso gratuito a Internet. (...) Los estadounidenses de bajos ingresos y las minorías raciales y étnicas, en particular, cuentan con las instituciones públicas y con los centros de acceso comunitario para acceder a Internet. Más de la mitad (51%) de los afroamericanos y el 43% de los hispanos que utilizan Internet lo hacen en una biblioteca pública. Pero los centros públicos de computación ofrecen más que solo acceso gratuito a Internet. Ofrecen entornos de apoyo para que los usuarios nuevos y reacios comiencen a explorar el Internet, se sientan cómodos utilizándolo y desarrollen las habilidades necesarias para buscar, utilizar y crear contenido. (United States. Federal Communications Commission, 2010, p. 200).

4. La biblioteca pública: espacio de inclusión digital y comunitaria

Al referirnos a la biblioteca como espacio de acceso público a Internet, nos referimos principalmente al papel de la biblioteca pública. En todo caso, hay que tener presente que para amplios colectivos en entornos educativos sus respectivas bibliotecas escolares o universitarias juegan un rol similar, al margen de que algunos de estos centros en determinados casos también ejerzan parcialmente funciones de biblioteca pública. Por tanto, bueno será recordar que la biblioteca pública moderna se configura a finales del siglo XIX y principios del XX, con el objetivo de ofrecer a las comunidades locales un acceso universal, neutral y gratuito a los libros, la lectura, la información y al autoaprendizaje; esto es, *mutatis mutandi*, un razonamiento equivalente al que hoy en día se plantea cuando se ofrece el servicio de acceso público a Internet.

A nuestro entender, entre las diversas soluciones de acceso público las bibliotecas tienen unos puntos fuertes que merecen ser analizados. Lo haremos principalmente a partir del documento de IFLA “El acceso público apoya la inclusión digital para todos” (2014) y de la trayectoria de algunas organizaciones que apoyan esta causa, como por ejemplo la Fundación Bill y Melinda Gates, o la ONG Beyond Access: Libraries Powering Development. Además de facilitar claves para el aprovechamiento de esos puntos fuertes, los argumentos que ponen en juego estas organizaciones de cooperación al desarrollo persiguen la superación de uno de los principales puntos débiles que afrontan las bibliotecas: la falta de reconocimiento que la ciudadanía y los políticos otorgan a estos centros en países de poca tradición bibliotecaria, donde existen pocas bibliotecas y en condiciones precarias. Por ello el acceso público a Internet para muchas bibliotecas puede y debe ser una oportunidad de reivindicarse en el nuevo entorno digital, mediante una imagen que las haga atractivas y actualizadas a los ojos de los ciudadanos y de las prioridades presupuestarias de los políticos.

4.1 El espacio físico como vía de acceso al espacio virtual.

Pese a que cuando hablamos de Internet todo se vincula a atributos como virtual, ubicuo y global, los puntos de acceso público representan la “materialización” de las políticas públicas de promoción de

la sociedad de la información para muchas personas sin recursos. En este sentido, la biblioteca ha sido tradicionalmente un ejemplo destacado de lo que se conoce como “terceros espacios”, que no son ni el hogar (primer espacio), ni el lugar de trabajo (segundo espacio), sino aquellos lugares en los que la gente se encuentra y conecta con otros: lugares vitales para la construcción de “capital social” y de “referentes” para la vida comunitaria, que lógicamente hoy en día han de contemplar las nuevas formas de interacción digital (Houghton, Foth, & Miller, 2013, p. 2).

En efecto, cuando muchos usuarios ya no contemplan el espacio físico como una limitación para el acceso a la información, se demuestra que dicho espacio es un activo en sí mismo para muchas de las personas que visitan las bibliotecas. Así podemos observar que incluso en países en los que la presencia de Internet en los hogares es significativa, especialmente los estudiantes y las personas que necesitan de tranquilidad para leer en profundidad (en soporte digital o analógico) valoran la calidad de ese espacio comunitario que es la biblioteca: una silla, una mesa, luz adecuada, climatización, silencio y ambiente de trabajo son un requisito complementario, pero no baladí del acceso al conocimiento. Un acceso residencial a Internet en un hogar de reducidas dimensiones, y en el que no sea fácil el aislamiento necesario no podrá cumplir todas las necesidades de un estudiante, mientras que una biblioteca que disponga de red wifi puede ser verdaderamente el “hogar” de lectura y estudio para aquéllos que tengan esa actitud vital.

4.2. Retroalimentación entre acceso a Internet y colecciones bibliográficas de calidad

Internet aporta cada vez más contenidos de calidad en acceso abierto, pero en muchos casos algunos de los mejores recursos para la lectura y el aprendizaje requieren de la adquisición de libros y publicaciones, con independencia del soporte analógico o digital en el que se comercialicen. Podemos pues hablar de una “brecha bibliográfica” entre quien tiene dinero y quien no puede comprar libros o contenidos digitales, desigualdad de acceso al saber que históricamente han tratado de reducir las bibliotecas mediante la adquisición colectiva y el acceso subsidiado. Un mecanismo de subsidio que en la reciente crisis financiera mundial ha permitido a muchos ciudadanos empobrecidos de los países desarrollados mantener su nivel de acceso no sólo a

la Red, sino a todo tipo de recursos culturales y educativos (Child & Goulding, 2012). La reunión de esos recursos en un mismo espacio ofrece una posibilidad que no se ha de menospreciar: en una misma visita a la biblioteca podemos pasar de leer periódicos online en diversos lugares del mundo, a iniciar la lectura en profundidad y pausada de alguna obra literaria.

Por otra parte, en algunos sistemas bibliotecarios avanzados, la logística bien consolidada del préstamo domiciliario de libros es la base del préstamo de artefactos tecnológicos de acceso a la información digital como tabletas o laptops. Entre los casos más innovadores podríamos mencionar el caso de la Chicago Public Library que presta “wifi hotspots”, dispositivos móviles que con el carnet de la biblioteca se pueden activar durante tres semanas para poder disponer de una red wifi doméstica (Brown, 2014).

4.3. El factor humano

Como ya hemos visto, los puntos de acceso público requieren de un funcionamiento basado en la atención personalizada, el soporte técnico y los programas de capacitación, por lo que dependen en definitiva de lo que podríamos denominar el “factor humano”. En este sentido, el bibliotecario convenientemente capacitado en conocimientos sobre Internet y en técnicas de alfabetización digital puede dar nuevos alcances a una tradición profesional que ha estado siempre orientada al servicio de acogida y orientación. También ha de ser la persona líder cuando se disponga de un equipo humano más amplio formado por profesionales de la dinamización tecnológica o por voluntarios.

Por otra parte, al ser personas ya familiarizadas con la comunidad, conocedoras por tanto de los liderazgos y de las características de la población, de sus necesidades y expectativas, podrán aportar elementos de planificación, evaluación y sostenibilidad del servicio. Según diversos estudios ese vínculo e implicación de la comunidad es muy importante a la hora de conseguir un punto de acceso público exitoso, con un alto volumen de utilización (Visser & Ball, 2010, p. 191).

4.4. Un marco de educación no formal y de capacitación continuada

Por su propia naturaleza, la biblioteca pública constituye un referente para la educación no formal y la educación a lo largo de la vida, tanto por los recur-

sos que puede ofrecer, como por las actividades y talleres que se programan. Además, tradicionalmente ha sido considerada un instrumento importante de soporte a la alfabetización de adultos. Por todo ello dispone de un bagaje útil a la hora de desarrollar actividades apropiadas a las nuevas fronteras de la alfabetización, como la que comporta la inclusión digital. Una alfabetización que muchos también denominan “informativa”, dada la necesaria capacitación para poder orientarse ante la inflación de información accesible, no siempre pertinente y de calidad.



Ilustración 1: Capacitación de adultos en la Biblioteca de Trujillo (Perú) (Fuente: Flickr. Beyond Access)

En su labor de alfabetización digital la biblioteca debería tomar en consideración posibles alianzas con otros agentes comprometidos en objetivos similares. Por ejemplo, la biblioteca pública puede ser un entorno ideal para materializar iniciativas de alfabetización e inclusión digital en las cuales desarrollar la vocación de proyección social, muy arraigada por ejemplo entre las universidades salvadoreñas, como demuestra la trayectoria de ITCA-FEPADE en este terreno (Andrade Medina, 2012). Como ejemplo de esa colaboración podríamos mencionar el programa CyberNavigators en Chicago:

En 42 puntos de la ciudad de Chicago, un grupo de jóvenes está ayudando a descubrir el potencial de la tecnología de información y comunicación. Estos jóvenes voluntarios, la mayoría entre 20 y 30 años, son miembros del programa CyberNavigators que, junto con bibliotecarios del sistema de biblioteca pública de Chicago, ayudan a los clientes con temas que abarcan desde enseñanza informática básica hasta resolución avanzada de

problemas informáticos. (...) Los miembros de CyberNavigators brindan instrucción personalizada, algunas veces desplazándose por la biblioteca para ayudar a los usuarios según sea necesario. (United States. Federal Communications Commission, 2010, p. 199).

4.5. Atención especial a los colectivos más vulnerables

Por último, pero no menos importante, muchas bibliotecas son un recurso confiable y seguro a los ojos de personas vulnerables, por lo que el acceso público a la Red es un valor añadido a la labor tradicional de acogida que la biblioteca ofrece a dichos colectivos. Por ejemplo, en una investigación del Technology & Social Change Group de la Universidad de Washington, se determinó que las mujeres en países en desarrollo prefieren las bibliotecas a los cibercafés; niñas y mujeres adultas eligen las bibliotecas públicas frente a otros lugares de acceso público debido a que son percibidas como seguras, confiables y asequibles, a menudo atendidas por personal femenino que ofrece una atención más próxima (Sey et al., 2013).

La biblioteca también debería ser un lugar seguro y amable de reunión para niños y adolescentes; lugar de encuentro con las amistades y con el ocio educativo. Acceder a Internet en la biblioteca, además de ser gratis, debería ser para adolescentes y jóvenes una oportunidad de cultivar aficiones y actividades variadas, con disponibilidad de computadoras, pero no limitadas a ellas.



Ilustración 2: Niños ante una computadora de BiblioRed en Bogotá (Colombia) (Fuente:Flickr. Access to Learning Award Winners, Fundación Bill y Melinda Gates)

Conclusión

A lo largo de este trabajo hemos tratado de ser equilibrados en la defensa de los puntos fuertes que tienen las bibliotecas en la configuración de una oferta de acceso público diversa. No se ha defendido que sean la única solución, pero frente a una visión estereotipada e interesada que presentan estos centros como anclados en el pasado y ajenos a lo digital, se han aportado referencias a nivel internacional que pueden servir para realizar planes de inclusión digital que al tiempo supongan la renovación o creación de redes de bibliotecas públicas. Ante unos recursos económicos limitados, parecería lógico concentrar esfuerzos en el desarrollo de puntos de acceso público a Internet que al tiempo puedan cumplir con funciones más amplias de promoción de la lectura, el estudio y la cultura.

Bibliografía - Referencias

- Andrade Medina, E. J. (2012). Actores-agentes del desarrollo local en el Modelo del Programa Institucional de Proyección Social de ITCA-FEPADE. Revista Tecnológica. ITCA-FEPADE, 5, 44-99. Recuperado a partir de <http://www.itca.edu.sv/images/stories/Investigacion2014/Revista-Tecnologica-2012.pdf>
- Brown, C. (2014). Chicago Public Library increases Internet access through its innovative «Hotspot at Home» program. Recuperado (4 de julio 2015) a partir de <https://www.newschallenge.org/challenge/2014/feedback-review/chicago-public-library-increases-broadband-access-through-its-innovative-hotspot-at-home-program-lending-service-will-also-include-laptops-and-digital-skills-training#>
- Child, R., & Goulding, A. (2012). Public libraries in the recession: the librarian's axiom. Library review, 61(8/9), 641-663. doi:10.1108/00242531211292123
- El acceso público apoya la inclusión digital para todos. (2014). IFLA; APC; TASCHA. Recuperado (4 de julio 2015) a partir de http://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/ifla-apc-tascha_spanish_20140507.pdf

- El Salvador. Dirección General de Estadística y Censos. (2014). Encuesta de hogares de propósitos múltiples 2013. Delgado: DIGESTYC. Recuperado a partir de <http://www.digestyc.gob.sv/index.php/temas/des/ehpm/publicaciones-ehpm.html?download=495%3Apublicacion-ehpm-2013>
- Houghton, K., Foth, M., & Miller, E. (2013). The continuing relevance of the library as a third place for users and non-users of IT : the case of Canada Bay. *Australian library journal*, 62(1), 27-39.
- ITU. (2014a). Measuring the information society report 2014. International Telecommunication Union (ITU). doi:10.3359/oz0303157
- ITU. (2014b). Statistics. Fixed (wired)-broadband subscriptions. International Telecommunication Union (ITU). Recuperado (4 de julio 2015) a partir de http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/statistics/2014/Fixed_broadband_2000-2013.xls
- ITU. (2014c). Statistics. Percentage of Individuals using the Internet. International Telecommunication Union (ITU). Recuperado (4 de julio 2015) a partir de http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/statistics/2014/Individuals_Internet_2000-2013.xls
- Kinney, B. (2010). The Internet, public libraries, and the digital divide. *Public library quarterly* (Vol. 29). doi:10.1080/01616841003779718
- Mendoza, B. (2015). Los retos a 20 años de Internet en El Salvador [entrevista a Rafael Ibarra]. *La Prensa Gráfica*. San Salvador, 14 mayo 2015. Recuperado a partir de <http://www.laprensagrafica.com/2015/05/14/los-retos-a-20-aos-de-internet-en-el-salvador>
- Naciones Unidas. Cepal. (2010). Plan de Acción sobre la Sociedad de la Información y del Conocimiento de América Latina y el Caribe (eLAC205). Naciones Unidas. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado a partir de http://www.cepal.org/socinfo/noticias/documentosdetra-bajo/0/41770/2010-819-eLAC-Plan_de_Accion.pdf
- Sey, A., et al. (2013). *Connecting people for development: why public access ICTs matter*. Seattle: Technology & Social Change Group University of Washington Information School. Recuperado a partir de <http://tascha.uw.edu/publications/connecting-people-for-development>
- Tully, S. (2014). A human right to access the Internet?: problems and prospects. *Human rights law review*, 14(2), 175-195. doi:10.1093/hrlr/ngu011
- United States. Federal Communications Commission. (2010). *Creando un Estados Unidos conectado: Plan Nacional De Banda Ancha*. Washington, DC: Federal Communications Commission. Recuperado a partir de <http://download.broadband.gov/plan/creando-un-estados-unidos-conectado-plan-nacional-de-banda-ancha.pdf>
- Urbano, C. (2014). Políticas de información, bibliotecas universitarias y desarrollo: reflexiones desde la cooperación universitaria. *El Profesional de la información*, 23(2), 173-182. doi:10.3145/epi.2014.mar.10
- Vidales Bolaños, M. J. (2013). La relación entre jóvenes y tics en la investigación de la comunicación en El Salvador. *Razón y palabra*, 18(82). Recuperado a partir de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199525737028>
- Visser, M., & Ball, M. a. (2010). The Middle mile: the role of the public library in ensuring access to broadband. *Information technology and libraries*, 29(4), 187-194.
- World Internet users statistics and 2015 World population stats. (2015). Recuperado (4 de julio 2015), a partir de <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>
- ✓ Ilustración 1: Foto de la Biblioteca de Trujillo, disponible bajo licencia CC: <https://www.flickr.com/photos/beyondaccessinitiative/15245249409/in/album-72157644148581347/>
- ✓ Ilustración 2: a foto de BiblioRed de Bogotá que ofrece la Fundación Bill y Melinda Gates para ilustrar que ganaron Access to Learning Award Winners.; <https://www.flickr.com/photos/gatesfoundation/8430386523/in/album-72157632654195794/>