

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Santa Fe – Argentina

*Estrategias de gestión en
las bibliotecas de la
Universidad Nacional del
Litoral, Santa Fe, ante la
pandemia del COVID-19*

Trabajo presentado para optar al título de
Licenciado/a en Bibliotecología

Autora: Mónica Carina Grinóvero

Directora: Ing. Agr. Norma Micheloud

Esperanza – Año 2021

TABLA DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTOS.....	4
LISTA DE TABLAS, FIGURAS Y GRÁFICOS.....	5
LISTA DE ABREVIATURAS.....	6
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	8
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1 Problema de investigación.....	12
1.2 Preguntas de investigación.....	12
1.3 Objetivos de investigación.....	12
1.3.1 Objetivo general.....	12
1.3.2 Objetivos específicos.....	13
1.4 Justificación.....	13
1.5 Antecedentes.....	13
CAPÍTULO 2: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.....	19
2.1 Tipo de investigación.....	19
2.2 Unidades de análisis.....	19
2.2.1 Red de bibliotecas de la UNL.....	21
2.3 Variables.....	24
2.4 Técnicas e instrumentos.....	25
CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO.....	27
3.1 Covid-19 y el sector bibliotecario: panorama mundial.....	27
3.1.1 Prestación de servicios de manera remota.....	30
3.1.2 El mundo de la edición y Covid-19.....	32
3.2 Hacia un nuevo concepto de biblioteca universitaria.....	35
3.2.1 ¿Cuáles son los retos y desafíos que enfrenta la Educación Superior en el siglo XXI?.....	39

3.2.2 ¿Cómo puede ayudar la biblioteca en el nuevo modelo pedagógico?.....	45
3.2.3 ¿Qué es un CRAI?.....	48
3.2.4 ¿Qué rol debe cumplir el bibliotecario en este nuevo modelo de biblioteca: el CRAI?.....	49
3.2.5 ¿Están las bibliotecas universitarias destinadas a desaparecer?.....	52
3.3 Biblioteca universitaria y herramientas digitales.....	54
3.3.1 Redes sociales: el servicio 2.0 más utilizado.....	61
3.3.2 Referencia 2.0.....	64
3.3.3 Nuevos soportes: el libro electrónico o e-book.....	66
3.3.4 Nuevas formas de trabajo: el teletrabajo o trabajo remoto.....	73
CAPÍTULO 4: RESULTADOS.....	77
4.1 Análisis de las encuestas.....	77
4.1.1 Variable 1: Nuevos servicios y recursos digitales.....	78
4.1.2 Variable 2: Decisión de teletrabajo.....	82
4.1.3 Variable 3: Plan de contingencia.....	86
4.1.4 Variable 4: Acciones futuras previstas.....	87
4.2 Entrevistas.....	88
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	99
BIBLIOGRAFÍA.....	106
ANEXOS.....	113
Anexo I – Encuesta a directivos de las bibliotecas de la UNL.....	113
Anexo II – Entrevista a directivos de las bibliotecas de la UNL.....	118
Anexo III – Tablas utilizadas para armar las figuras.....	119
Anexo IV – Protocolo de actuación de la Red de Bibliotecas UNL-Covid-19....	127

AGRADECIMIENTOS:

A mi directora de tesis, por su acompañamiento y dedicación.

A la coordinadora de la carrera, por guiarme en este camino.

A los directivos de las bibliotecas de la UNL, por su buena predisposición.

A la Universidad Nacional del Litoral, por abrirme sus puertas y permitirme desarrollarme laboral y profesionalmente.

A mi esposo, por brindarme su apoyo en todos mis proyectos.

A mis hijos, porque son un motor para desear superarme día a día.

A mis padres, por educarme en valores.

A cada una de las personas que han formado parte de mi vida y que me han alentado a ir en busca de mis sueños, a vencer los obstáculos, a crecer y a mejorarme día a día a mí misma.

A todos, ¡gracias!

LISTA DE TABLAS, FIGURAS Y GRÁFICOS:

TABLA A: Operacionalización de las variables

TABLA 1: 10 retos que las bibliotecas deben asumir para enfrentarse a los desafíos del futuro

TABLA 2: Impacto de la pandemia en la Educación Superior

TABLA 3: Ventajas e inconvenientes que hacen necesaria la colaboración

TABLA 4: Herramientas de la biblioteca universitaria 2.0

TABLA 5: Criterios a tener en cuenta en la presentación de contenidos en la red social

TABLA 6: Etapas del servicio bibliotecario de libros electrónicos

GRÁFICO 1: Herramientas de la biblioteca universitaria 2.0

GRÁFICO 2: Etapas de un servicio bibliotecario de libros electrónicos

FIGURA N° 1: Cargo que desempeñan los encuestados

FIGURA N° 2: Antigüedad en el cargo del personal bibliotecario encuestado

FIGURA N° 3: Servicios y recursos que ofrecen actualmente las bibliotecas de la UNL

FIGURA N° 4: Servicios y productos implementados a partir del confinamiento por la pandemia de Covid-19

FIGURA N° 5: Tipos de servicios de referencia ofrecidos

FIGURA N° 6: Presencia de las bibliotecas en las redes sociales

FIGURA N° 7: Motivos de la presencia de la biblioteca en las redes sociales

FIGURA N° 8: Decisión de teletrabajo

FIGURA N° 9: Tipos de herramientas utilizadas para el teletrabajo bibliotecario

FIGURA N° 10: Actividades realizadas mediante teletrabajo

FIGURA N° 11: Plan de contingencia

LISTA DE ABREVIATURAS:

ALA	American Library Association
ABGRA	Asociación de Bibliotecarios Graduados de la República Argentina
ABPR	Asociación de Bibliotecarios Profesionales de Rosario
ACRL	Association of College & Research Libraries
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CIN	Consejo Interuniversitario Nacional
COVID-19	Coronavirus disease 2019
CRAI	Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación
FADU	Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo
FBCB	Facultad de Bioquímica y Ciencias Biológicas
FCA	Facultad de Ciencias Agrarias
FCE	Facultad de Ciencias Económicas
FCJS	Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
FCM	Facultad de Ciencias Médicas
FCV	Facultad de Ciencias Veterinarias
FESABID	Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística
FHUC	Facultad de Humanidades y Ciencias
FIQ	Facultad de Ingeniería Química
FICH	Facultad de Ingeniería y Ciencias Hídricas
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
ESS	Escuela Superior de Sanidad “Ramón Carrillo”
IESALC	Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe
IFLA	Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas
ISM	Instituto Superior de Música
LO	Objetos de Aprendizaje Reutilizables
MERS	Síndrome respiratorio de Oriente Medio
NTICS	Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación
OMS	Organización Mundial de la Salud

OPS	Organización Panamericana de la Salud
REBIUN	Red de Bibliotecas Universitarias Españolas
RLUK	Research Libraries UK
SARS	Síndrome Respiratorio Agudo Severo
TIC	Tecnologías de la Información y de la Comunicación
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
UNL	Universidad Nacional del Litoral

RESUMEN:

La presente investigación tiene como objetivo principal conocer las estrategias de gestión que han adoptado las bibliotecas de la UNL ante la crisis por la pandemia del Covid-19 y saber cómo se preparan para seguir prestando sus servicios en el futuro, adaptándose a la “nueva normalidad”.

El marco teórico se organiza en torno a tres ejes fundamentales: El primero examina cuáles son los enfoques que han escogido las bibliotecas a nivel mundial para dar respuesta a esta situación crítica. El segundo eje muestra cómo se han redefinido los conceptos de biblioteca, bibliotecario y servicios bibliotecarios con la irrupción de las Nuevas Tecnologías de la Información, los nuevos modelos de enseñanza-aprendizaje y la globalización de la información y el conocimiento. Por último, el tercer eje apunta a los nuevos servicios bibliotecarios que las bibliotecas pueden brindar gracias a estas tecnologías y como aprovecharlos para estar más cerca de los usuarios y brindar un servicio de calidad.

El trabajo de campo se realizó en el período agosto-octubre 2020, a través de encuestas y entrevistas que se realizaron a los directivos de las bibliotecas de la UNL.

A partir del análisis de la información recopilada con las encuestas y entrevistas se presentan las conclusiones ordenadas de acuerdo a las variables presentadas en la metodología y, además, se brindan una serie de recomendaciones que surgen a partir de lo observado. Poniendo el énfasis en el nuevo rol del bibliotecario en los entornos digitales.

Palabras claves: Biblioteca universitaria, Herramientas tecnológicas, Web social, Teletrabajo, Plan de contingencia.

ABSTRACT:

The main objective of this research is to know about the management strategies that the UNL libraries have adopted in the face of the crisis caused by the Covid-19 pandemic and to know how it prepares to continue providing its services in the future, adapting to the “new normality”.

The theoretical framework was organized around three fundamental axes: The first examines the decisions that are the approaches chosen by libraries worldwide to respond to this critical situation. The second axis shows how the concepts of library, librarian and library services have been redefined with the emergence of New Information Technologies, new teaching-learning models and the globalization of information and knowledge. Finally, the third axis points to the new library services that libraries can provide thanks to these technologies and take advantage of them to be closer to users and provide a quality service.

The field work was carried out in the period August-October 2020, through surveys and interviews that were carried out with the directors of the UNL libraries.

Based on the analysis of the information collected with the surveys and interviews, the conclusions are presented in order according to the variables presented in the methodology and, in addition, a series of recommendations are provided that arise from what is observed. Emphasizing the new role of the librarian in digital environments

Key words: University Library, Technological tools, Social web, Telecommuting, Contingency plan.

INTRODUCCIÓN:

El virus que produce COVID-19, notificado por primera vez en Wuhan (China) en diciembre de 2019 y hasta entonces desconocido, pertenece a una extensa familia de virus llamados coronavirus que producen un amplio abanico de enfermedades respiratorias, que van desde un resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS) (OPS/OMS, 2020).

LA Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la epidemia de COVID-19 emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.

El Director General de la OMS, el doctor Tedros Adhanom Ghebreyesus, anunció el 11 de marzo de 2020 que “la nueva enfermedad por el coronavirus 2019 (COVID-19) puede caracterizarse como una pandemia. La caracterización de la pandemia significa que la epidemia se ha extendido a varios países, continentes o todo el mundo, y que afecta a un gran número de personas”. (OPS/OMS, 2020).

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en su informe especial COVID-19 sostiene que “la acción más importante para enfrentar el COVID-19 es la contención de la expansión del virus mediante el autoaislamiento, la cuarentena y el distanciamiento social. Esa medida tiene impactos positivos para la salud al aplanar la curva de contagio. Pero, también afecta la actividad económica pues el distanciamiento generalmente implica la desaceleración de la producción o incluso su interrupción total”. (2020, p. 2)

El gobierno nacional argentino decretó el aislamiento social, preventivo y obligatorio en todo el territorio del país, que comenzó a regir el 20 de marzo de 2020 y se mantiene aún como distanciamiento social preventivo obligatorio.

La Universidad Nacional del Litoral (UNL), por medio de la resolución 398/20 estableció dispensar del deber de asistencia a su lugar de trabajo a todo el personal de Planta Permanente y Planta Transitoria, Docente y No Docente, Personal de Gestión, Contratos Temporarios, Becarios y toda otra vinculación jurídica de prestación de servicios de carácter laboral y/o personal, y siempre que no se revistan en áreas esenciales o críticas de prestación de servicios indispensables, a fin de que realicen sus tareas habituales u otras análogas en forma remota. (2020a)

A raíz de esta situación mundial y dadas las medidas adoptadas por las distintas autoridades gubernamentales de forma progresiva, para evitar la propagación del virus COVID-19, muchas bibliotecas han cerrado sus puertas.

El objeto de estudio de esta investigación fue conocer la realidad de las distintas bibliotecas de la UNL ante la situación de confinamiento a causa de la pandemia por el coronavirus, los recursos y servicios que ofrecieron, la forma de adaptación a esta situación, como se preparan para su reapertura, de qué forma brindarán sus servicios en la nueva normalidad, las medidas que adoptarán y los cambios que se producirán.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Problema de investigación:

En las últimas décadas, el vertiginoso desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) ha impactado sobre el rol de las bibliotecas y los bibliotecarios generando una crisis del concepto tradicional de biblioteca. Llevando a estos a repensar su función y tomar iniciativas para introducir nuevas herramientas tecnológicas en vistas de mejorar la calidad de sus servicios bibliotecarios y satisfacer las necesidades informativas de sus usuarios de forma más eficaz.

Estos cambios se fueron dando de forma gradual.

Sin embargo, -la situación que nos toca vivir en la actualidad, frente a la pandemia de COVID-19, acelera todos estos procesos y obliga a las bibliotecas a cambiar sus estrategias y estructuras de funcionamiento, y ser creativas-, buscando nuevas vías de comunicación con los usuarios para poder seguir prestando sus servicios, siendo de esta manera, una oportunidad para resignificar su trabajo y plantearse cómo seguir haciendo las cosas en este nuevo contexto, una vez que haya pasado esta crisis sanitaria.

1.2 Preguntas de investigación:

1.¿Qué servicios y productos han implementado las bibliotecas universitarias de la UNL de forma digital a partir del confinamiento por la pandemia de COVID-19? ¿Ha habido un incremento en el uso de estos servicios y productos?

2.¿Se han planteado la posibilidad del teletrabajo? ¿De qué forma lo han llevado a cabo?

3.¿Cómo se preparan las bibliotecas universitarias de la UNL para su reapertura? ¿Disponen de un plan de contingencia?

4.¿Qué acciones o cambios se prevén para el futuro?

1.3 Objetivos de investigación:

1.3.1 Objetivo general:

Conocer las estrategias de gestión que han utilizado las bibliotecas de la UNL durante la crisis por la pandemia del COVID-19 y como se preparan para seguir prestando sus servicios en el futuro.

1.3.2 Objetivos específicos:

1.Examinar los nuevos servicios y recursos que han implementado a partir del confinamiento por la pandemia COVID-19.

2.Comprobar sí las bibliotecas universitarias de la UNL han optado por el teletrabajo y cuál es la modalidad que han adoptado.

3.Analizar si las mismas cuentan con un plan de contingencia para su reapertura.

4.Resaltar acciones futuras que se plantean las bibliotecas universitarias de la UNL, posteriores a la emergencia sanitaria.

1.4 Justificación:

La situación de emergencia sanitaria que nos ha planteado la pandemia de COVID-19 nos obliga a evolucionar y adaptarnos a las nuevas demandas y necesidades de la sociedad, prescindiendo de los servicios bibliotecarios tradicionales.

Me interesa abordar esta problemática desde lo personal y lo profesional para analizar cómo afrontamos estas situaciones adversas para transformarlas y actuar de forma proactiva convirtiéndolas en un impulso para nuevas metas y desafíos.

A nivel institucional, por ser parte del personal de las bibliotecas de la UNL, ofrecer un análisis de la situación y posibles líneas de trabajo a futuro.

Concibiendo a las bibliotecas, no sólo como un conjunto de colecciones bibliográficas, sino como un servicio de personas para personas. Donde, además del conocimiento y las habilidades técnicas, se crean vínculos y redes de colaboración comunitarias.

Por último, entendiendo a la biblioteca como motor de transformación social, dónde el factor humano es la clave.

1.5 Antecedentes:

Algunos de los lineamientos que podemos destacar de instituciones relacionadas con el ámbito bibliotecario y reconocidas a nivel mundial, en relación a la función de las bibliotecas y el COVID-19 son:

La IFLA (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas) ha realizado una declaración con los principales lineamientos para el sector bibliotecario global.

Mediante esta declaración ofrece recursos claves para que las bibliotecas puedan dar respuesta a la pandemia de coronavirus. Brindando regularmente información actualizada en su página web sobre las experiencias, estrategias, recursos y actividades que desarrollan las bibliotecas de los diferentes países.

La American Library Association (ALA) ofrece, mediante su página web, información y recursos destinados a bibliotecas, instituciones y archivos. La página se va actualizando a medida que se desarrolla la situación COVID-19. También brinda pautas para la reapertura de las bibliotecas.

La Association of College & Research Libraries (ACRL) ha creado una guía de recursos de apoyo a bibliotecas académicas y de investigación durante la crisis mundial de salud pública. La misma presenta recursos educativos y de participación a distancia, recursos para el desarrollo profesional y mejorar las prácticas, e información actualizada de funcionarios de salud pública.

Por otro lado, la ICOLC (Coalición Internacional de Consorcios de Bibliotecas) ha realizado una declaración sobre la pandemia mundial COVID-19 y su impacto en los servicios y recursos de la biblioteca. Cuyo objetivo principal es que los proveedores de contenidos eliminen las restricciones de uso y abran libremente la información de sus bases de datos, especialmente todo lo que trate de coronavirus.

En lo referente a bibliotecas universitarias, la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN), ha elaborado el documento “Recomendaciones REBIUN para un protocolo sobre reapertura de las bibliotecas universitarias y científicas”, dirigido a las bibliotecas que forman parte de la red, cuyo objetivo es que sea un documento base y que sirva de referencia y guía a las bibliotecas, en el desarrollo e implementación de sus propios planes para la vuelta a la presencialidad.

Dentro de los trabajos que se han presentado sobre esta temática, podemos mencionar:

En España, Domínguez-Aroca (2020) ha presentado el artículo “Cooperación de profesionales de las bibliotecas de Ciencias de la Salud como respuesta a la pandemia Covid-19”, que tiene por objetivo describir la experiencia surgida de un grupo de bibliotecas de salud españolas. Este grupo autodenominado #AyudaBiblioteca#COVID19 nació de manera espontánea para colaborar y dar una mejor respuesta a las necesidades de información de los profesionales sanitarios relacionadas con la Covid-19 para hacer frente a la pandemia actual, y en general para la sociedad. El artículo resalta como las bibliotecas de Ciencia de la Salud han demostrado su espíritu de cooperación, siempre teniendo como fin último el servir a sus

usuarios de la forma más eficiente posible. También destaca que es la primera vez que las bibliotecas de Ciencia de la Salud han dado una respuesta conjunta y en tiempo real a los profesionales sanitarios.

En Turquía, Gomez-Sanchez, Marquínez-Cabrejas, De la Cámara-De las Heras y Campos-Asensio (2020) en el artículo “The initiative #AyudaBiblioteca in Spain: a SWOT analysis” mencionan la sesión internacional de pósteres virtuales que ha organizado la biblioteca universitaria Koç University Suna Kiraç Library, en Estambul (Turquía), cuyo tema principal es dar a conocer cómo han respondido las bibliotecas académicas, de hospital, de investigación y los bibliotecarios ante la pandemia: actividades, iniciativas, servicios, formación, acceso a recursos, dificultades, oportunidades, teletrabajo, etc.

Uno de los posters presentados es de cuatro participantes del grupo #AyudaBiblioteca de España, el mismo tiene como finalidad dar a conocer esta iniciativa y presentar un análisis FODA para reflexionar sobre los servicios de información en situaciones de crisis como la pandemia Covid-19. El estudio muestra que gracias a la colaboración se han podido transformar las dificultades derivadas de la crisis en una gran oportunidad, aprovechando los puntos fuertes y convirtiendo las debilidades y amenazas surgidas en retos profesionales. Concluyendo que esta experiencia ha servido definitivamente para mejorar la visibilidad de las bibliotecas y teniendo la intención de mantener esa colaboración de ahora en más (Gomez-Sanchez et al., 2020).

En Pakistán, Ali y Gatiti (2020) en el artículo “The Covid-19 (coronavirus) pandemic: reflections on the roles of librarians and information professionals”, reflexionan sobre el papel de los bibliotecarios de Ciencias de la Salud durante la pandemia del coronavirus en el contexto de Pakistán. Los autores resaltan que, ante cualquier pandemia, la función del bibliotecario tiene tres dimensiones: 1) promover la conciencia de salud pública mediante la creación y difusión de información relacionada con medidas preventivas; 2) apoyar al equipo de investigación, investigadores y profesores proporcionando información sobre los últimos desarrollos, investigaciones y literatura; 3) satisfacer las necesidades básicas de los usuarios habituales de la biblioteca.

En Estados Unidos, Conte, Gallagher, Holmes, Jaguszewski, Kern, Rethlefsen y Seymour (2020) en el artículo “Aswering the call: academic health sciences libraries and Covid-19” resaltan el impacto profundo que ha tenido la pandemia y como las bibliotecas académicas de ciencias de la salud están respondiendo a una llamada urgente a implementar la biblioteca virtual como una extensión de los servicios bibliotecarios. En el mismo se

menciona que el cierre de los espacios físicos durante este tiempo ha destacado el papel fundamental de los servicios, recursos y capacitación virtuales brindados por las bibliotecas y que ha acelerado la maduración de muchos recursos y servicios remotos para apoyar y promover las misiones institucionales de investigación, atención al paciente, educación e innovación y salud pública. Los autores del artículo brindan el siguiente mensaje a sus colegas bibliotecarios:

“la crisis actual, con sus constantes demandas y urgencias, subraya el valor indiscutible de los bibliotecarios en el descubrimiento, creación y gestión del conocimiento. Su profesionalismo e innovación proactiva son a la vez inspiradores e impactantes a medida que trabajamos juntos para abordar las necesidades de información que evolucionan rápidamente mientras desarrollamos y maduramos servicios, recursos y capacitación críticos” (Conte et al., 2020, p. 1).

Otro trabajo presentado en Estados Unidos es el de Aiwuyor (2020), titulado “How research libraries are supporting research during remote operations”, en el cuál se muestra como las Bibliotecas de la Universidad Estatal de Penn, las Bibliotecas George A. Smathers de la Universidad de Florida y las Bibliotecas de la Universidad Estatal de Ohio, comparten una amplia gama de información y habilidades para garantizar la continuidad de la investigación vital durante la pandemia. Aquí se enfatiza que, durante las dos últimas décadas, las bibliotecas de investigación han estado a la vanguardia del acceso a materiales digitales y; en consecuencia, la infraestructura de muchas de las bibliotecas de investigación ha sido preparada para circunstancias no convencionales que requieren aprendizaje digital, distancia e investigación. Cada vez más instituciones reconocen la experiencia tan necesaria que ofrecen las bibliotecas de investigación. La pandemia Covid-19 pone de relieve esta necesidad de las bibliotecas de investigación y su valor en el apoyo a la investigación y a los investigadores.

En Brasil, el documento “Atuação e desafios das bibliotecas universitárias brasileiras durante a pandemia de Covid-19” de Francine y Sánchez-Tarrago (2020), muestra la importancia de las bibliotecas universitarias brasileñas en el apoyo a las actividades de investigación, enseñanza y extensión dentro de las universidades. Así como los principales desafíos para mantenerlas en funcionamiento mediante productos y servicios a distancia; en un contexto marcado por el agravamiento de la crisis social, económica y política mundial, donde la emergencia provocada por Covid-19 y la adopción de medidas extraordinarias de

distanciamiento social y cuarentena, imponen nuevos retos a la biblioteca como institución social. Mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de 188 participantes se ha llegado a la conclusión de que casi todas las bibliotecas han puesto en práctica el trabajo a distancia, utilizando las tecnologías de la información y la comunicación (con énfasis en las redes sociales), para llevar a cabo servicios de referencia virtual, difundir información, así como ofrecer bases de datos. También se han llevado a cabo procesos técnicos y desarrollo de colecciones, aunque con algunas limitaciones. Algunas bibliotecas han ofrecido servicios específicos de apoyo a la investigación sobre Covid-19. Dentro de los principales retos se encuentran el cambio repentino de la asistencia personal y el trabajo presencial, al trabajo a distancia y la asistencia virtual, sin preparación previa (protocolos de actuación, infraestructura, aptitudes profesionales). Otro reto importante es la reapertura de las bibliotecas, ya que incluye cambios en las instalaciones, el equipo de protección y los protocolos de higiene. Finalmente, hace hincapié en que las bibliotecas universitarias tienen actividades y retos que van más allá de los aspectos puramente técnicos, incluidas las dimensiones éticas y políticas con miras a construir mejores sociedades.

En Argentina, Gutiérrez y Castaño (2020) han realizado una encuesta para relevar información sobre las actividades que realizan las bibliotecas argentinas durante el aislamiento social, preventivo y obligatorio que se ha dispuesto en prevención del COVID-19.

Dentro de sus conclusiones, se expresa que, si bien las bibliotecas argentinas tenían algunos servicios remotos y en línea, la presencialidad ha sido la principal modalidad de las unidades de información en nuestro país. No obstante, se ha demostrado mediante este estudio que las bibliotecas argentinas han respondido de forma rápida y creativa a esta situación extraordinaria, adaptándose al entorno virtual y principalmente a los servicios digitales a distancia (Gutiérrez y Castaño, 2020).

En cuanto a la existencia de otras iniciativas parecidas de bibliotecas frente a una pandemia, para saber si hay precedentes de la colaboración espontánea de los profesionales de las bibliotecas de la Salud, podemos citar el trabajo de Featherstone, Boldt y Konrad (2012), titulado “Provision of pandemic disease information by health sciences librarians: a multisite comparative case series”. Esta investigación de casos comparativos buscó examinar los esfuerzos de los bibliotecarios de ciencias de la salud para responder a las necesidades de información de las organizaciones de atención médica durante la pandemia H1N1 2009. La investigación se realizó en la región del suroeste de Ontario, Canadá.

Los cuatro casos analizados de proyectos H1N1 por bibliotecarios revelaron la comprensión de las necesidades de información durante la pandemia y servirán de apoyo para el desarrollo profesional futuro en medicina de desastres. Las buenas prácticas para bibliotecarios que brindan información sobre la pandemia, según lo identificado por el estudio, incluyen: formalizar la inclusión de los bibliotecarios en los equipos institucionales de gestión de desastres, difundir resúmenes concisos de información actual y autorizada para apoyar la toma de decisiones administrativas y clínicas, anticipar el interés de los investigadores en los artículos académicos sobre la pandemia-estudios relacionados, utilizando herramientas de alerta para monitorear publicaciones, desarrollando familiaridad con las fuentes de información de agencias y organizaciones de salud gubernamentales y no gubernamentales, y evaluando formalmente la provisión de servicios de información pandémica (Featherstone, Boldt y Konrad, 2012)

Dicho artículo concluye que, como ocurre en todos los desastres, las necesidades de información sobre una pandemia son específicas de cada caso, pero los bibliotecarios de salud pueden anticipar el uso de habilidades profesionales para apoyar la toma de decisiones administrativas en futuros brotes infecciosos. Integrar los servicios bibliotecarios en los planes organizacionales para desastres, instruir y familiarizar a los bibliotecarios sobre el uso de herramientas de alerta y fuentes autorizadas de información sobre desastres, anticipar la reasignación de recursos para permitir la prestación de servicios dedicados y diseñar estrategias para los métodos de evaluación optimizará la capacidad de los bibliotecarios de salud para ayudar en el futuro, en el esfuerzo de dar respuesta ante una pandemia (Featherstone, Boldt y Konrad, 2012)

CAPÍTULO 2: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

2.1 Tipo de investigación:

El tipo de investigación que se realizó en este trabajo, dada la actualidad del tema y la escasa investigación que hay al respecto, es exploratoria-descriptiva, con un enfoque mixto (cuali-cuantitativo).

“La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que los resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos” (Arias, 2012, p. 24)

“La investigación descriptiva, aquella que reseña las características o los rasgos de la situación o del fenómeno objeto de estudio. Es uno de los tipos de procedimientos investigativos más populares y utilizados por los principiantes en la actividad investigativa. La realización de este tipo de investigación se soporta en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental” (Bernal, 2010, p. 138).

“El enfoque mixto combina métodos cuantitativos y cualitativos, procurando establecer algún tipo de conexión entre ellos. Obviamente, todo estudio cuantitativo se basa en una agregación de observaciones individuales, por lo que debe existir cierta relación entre las pautas estadísticas generales y lo que ocurre en las situaciones específicas” (Durán Martínez, Gómez Goncalves y Sánchez Sánchez, 2017, p. 26).

2.2 Unidades de análisis:

Las unidades de análisis están conformadas por cada una de las bibliotecas de la Universidad Nacional del Litoral:

- **Biblioteca Centralizada FHUC-FADU-ISM**

La Biblioteca se encuentra emplazada en el 2do. piso del edificio perteneciente a la Facultades de Humanidades y Ciencias, y de Arquitectura Diseño y Urbanismo. Ciudad Universitaria.

Página web: <http://www.bibliotecas.unl.edu.ar/biblioteca-centralizada-fhuc-fadu-ism/>

E-mail: biblioteca@fadu.unl.edu.ar

- **Biblioteca Centralizada “Dr. Ezio Emiliani” FBCB-FICH-FCM-ESS**

La Biblioteca se encuentra emplazada en el 3er. piso del edificio perteneciente a las Facultades de Bioquímica y Ciencias Biológicas, y de Ingeniería y Ciencias Hídricas, en la Ciudad Universitaria.

Página web: <http://www.bibliotecas.unl.edu.ar/biblioteca-centralizada-dr-ezio-emiliani-fccb-fich-fcm-ess/>

E-mail: biblioteca@fcb.unl.edu.ar

○ **Biblioteca Centralizada FAVE**

La Biblioteca Centralizada FAVE (Facultad de Ciencias Agrarias y Facultad de Ciencias Veterinarias) se encuentra emplazada en: Kreder 2805, Esperanza, Santa Fe.

Página web: <http://www.bibliotecas.unl.edu.ar/biblioteca-centralizada-fave/>

E-mail: biblioteca@fcv.unl.edu.ar

○ **Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas FCE**

La Biblioteca se encuentra emplazada en la planta baja del antiguo edificio perteneciente a la Facultad, en el ala este de la misma, junto al nuevo edificio.

Página web: <http://www.bibliotecas.unl.edu.ar/biblioteca-facultad-de-ciencias-economicas/>

E-mail: biblioteca@fce.unl.edu.ar

○ **Biblioteca “Pablo Vrillaud” FCJS**

La Biblioteca “Pablo Vrillaud” se encuentra emplazada en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de La Universidad Nacional del Litoral.

Página web: <http://www.bibliotecas.unl.edu.ar/biblioteca-fcjs/>

E-mail: biblio@fcjs.unl.edu.ar

○ **Biblioteca "Dr. Ezio Emiliani" FIQ**

La Biblioteca se encuentra emplazada en la planta baja del edificio perteneciente a la Facultad de Ingeniería Química (FIQ).

Página web: <http://www.bibliotecas.unl.edu.ar/biblioteca-dr-ezio-emiliani-fiq/>

E-mail: biblio@fiq.unl.edu.ar

○ **Biblioteca "Gral. José de San Martín"**

Ubicada en la Escuela Industrial Superior - Universidad Nacional del Litoral.
Junín 2850, Santa Fe

Página web: <http://www.bibliotecas.unl.edu.ar/biblioteca-gral-jose-de-san-martin-eis/>

E-mail: biblioteca@eis.unl.edu.ar

○ **Biblioteca "Pablo Vrillaud" Centro Universitario Reconquista Avellaneda**

Ubicada en: Laura Devetach 3535, Reconquista, Santa Fe.

Página web: <http://www.bibliotecas.unl.edu.ar/biblioteca-pablo-vrillaud-c-u-reconquista-avellaneda/>

E-mail: biblioteca@cu-ra.unl.edu.ar

○ **Biblioteca Centro Universitario Gálvez**

Se encuentra emplazada en el 1er. piso del edificio perteneciente al Centro Universitario Gálvez. Dirección: Florentino Ameghino 50, Gálvez, Santa Fe

Página web: <http://www.bibliotecas.unl.edu.ar/biblioteca-centro-universitario-galvez/>

E-mail: biblioteca@cu-galvez.unl.edu.ar

La investigación abarca solamente las bibliotecas universitarias de la UNL. No se incluye dentro de las unidades de análisis las bibliotecas pertenecientes al jardín de infantes “La Ronda”, la escuela de Nivel Inicial y Primario de la UNL, Escuela de Agricultura, Ganadería y Granja, Escuela Secundaria de la UNL, biblioteca del Centro de idiomas y Biblioteca pública “Dr. José Gálvez” de la UNL.

2.2.1 Red de Bibliotecas de la UNL:

La Universidad Nacional del Litoral cuenta actualmente con nueve bibliotecas universitarias (tres de las cuales son bibliotecas conjuntas centralizadas), dos bibliotecas de centros universitarios (Gálvez y Reconquista-Avellaneda), una biblioteca del centro de idiomas, una biblioteca de escuela primaria, dos bibliotecas de escuelas secundarias, una biblioteca del Jardín de Infantes “La Ronda” y la Biblioteca Pública y Popular “Dr. José Gálvez”. Hasta el año 1997 las bibliotecas funcionaban con algunos criterios de coordinación y articulación aportados desde la Junta de Bibliotecas, que venía trabajando en la normalización de las bases de datos propias de cada unidad de información, y es a partir de ese año que se comienza a trabajar la idea de la creación de una Red de Bibliotecas. De esta forma se realizan asistencias técnicas externas de expertos y se inicia un proceso de coordinación centralizada de las bibliotecas a partir del año 2001.

Desde el año 2003 se formaliza el Programa de Bibliotecas designándose como Coordinador Ejecutivo al Director del Centro de Telemática de la UNL. La misma cuenta con la asistencia de un equipo de apoyo técnico para tareas de administración de bases de datos, desarrollo de software, mantenimiento informático y Biblioteca Virtual UNL.

El principal objetivo del Programa de Bibliotecas es “coordinar acciones de mejoramiento de las bibliotecas de la UNL, actuando en lo concerniente al equipamiento, introducción de nuevas tecnologías, actualización del fondo bibliográfico, capacitación del personal, reorganización funcional y orgánica, comunicaciones e infraestructura” (Informe de Autoevaluación como se citó en CONEAU, 2017, p. 58).

“De dicho proceso de reorganización funcional integral de la Red de Bibliotecas surgen importantes aportes en aspectos relacionados con: informatización de los sistemas de gestión de bibliotecas, con desarrollos propios y software libre, que facilitan los procesos técnicos descentralizados; sistema único de préstamos (Siprebi); reglamento único de préstamos (con adaptaciones a cada caso en particular); registro de lectores sobre la base de SIU-Guaraní/Pampa; compras centralizadas de material bibliográfico con presupuesto propio de las bibliotecas; presupuesto para mejoras de infraestructura, entre otros” (CONEAU, 2011, p. 97).

El Programa de Bibliotecas favorece la configuración de un sistema bibliotecario único, articulado en dos ejes fundamentales: la documentación e información como elemento esencial y el concepto de servicio público de calidad. Ambos conceptos son ampliamente avalados por la comunidad académica, alumnos y personal de bibliotecas (CONEAU, 2017).

Cabe destacar, en la puesta en marcha de cambios paradigmáticos en la gestión actual de las bibliotecas de la UNL: “la ‘biblioteca como espacio’, abierta al uso y complemento de los espacios del aula, en el uso de estanterías abiertas a los lectores para la autogestión de la consulta y en el trabajo colaborativo a través de la implementación de sistemas informatizados integrados técnicos y de gestión” (CONEAU, 2017, p. 58).

La Junta de Bibliotecas de la UNL, integrada por todos los directores de las bibliotecas y el coordinador del Programa de Bibliotecas, aúna criterios para las metodologías de trabajo, en cuanto a proyectar y planificar normas de administración bibliotecarias, procesos técnicos y debatir sobre cuestiones técnicas derivadas de los lineamientos políticos institucionales emanados del Programa de Bibliotecas.

La compra de material bibliográfico se realiza de forma centralizada, por licitación, a través del presupuesto anual del Programa de Bibliotecas. Para ello, se cuenta con un software que facilita el proceso. Pocas bibliotecas poseen recursos económicos de la propia Unidad Académica y de las cooperadoras.

En general las bibliotecas disponen de edificios propios insertos en las Unidades Académicas, algunos de reciente remodelación y otros con necesidades de ampliación de espacios.

En cuanto a los servicios, además de los servicios tradicionales in situ que prestan las bibliotecas (préstamos, renovaciones, devoluciones, referencia), deben agregarse los incorporados por el uso de las nuevas tecnologías, que facilitan el acceso a distancia: uso de chats, correo electrónico, Facebook y otros, como herramientas válidas para el acercamiento al usuario. Los sistemas de información en línea (propios y relacionados) conllevan a la autogestión del usuario en su búsqueda de información. Es fundamental el acompañamiento tanto de los docentes como de los bibliotecarios para lograr una correcta alfabetización informacional (CONEAU, 2017).

Otro aspecto de relevancia en los entornos actuales de sistemas bibliotecarios colaborativos es el relativo a la cooperación interbibliotecaria y la participación en redes. En general, todas las bibliotecas participan de la Red Interuniversitaria Argentina de Bibliotecas (RedIAB); Comisión Asesora de la Biblioteca Electrónica de Ciencia y Tecnología (BECyT). Según su perfil de interés o especialidad, cooperan con SIDALC (Alianza de Servicios de

Información Agropecuaria); la Red Vitruvio, la Red Bibliofaun y el Nodo regional noreste de la Red de Bibliotecas Jurídicas de la República Argentina, entre otros.

La difusión de los servicios se hace mediante la página web de la Red de Bibliotecas de la UNL, en la cual se puede acceder a información de todas y cada una de las bibliotecas.

En el año 2007 surgió la Biblioteca Virtual de la UNL, cuyo objetivo es ser un repositorio institucional de la producción científico-académica de la UNL en formato digital. La misma contiene dos colecciones específicas: Biblioteca de Tesis y Biblioteca de Publicaciones Periódicas.

2.3 Variables:

Arias expresa que “una variable es una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación” (2012, p. 58)

Las variables que se analizaron son las siguientes:

TABLA A: Operacionalización de las variables

Variable	Nivel de medición	Indicadores
<u>1. Nuevos servicios y recursos digitales</u>	Nominal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Servicios y productos implementados de forma digital a partir del confinamiento por la pandemia Covid-19 2) Tipos de servicios de referencia ofrecidos. 3) Presencia de la biblioteca en las redes sociales. 4) Motivos de la presencia de la biblioteca en las redes sociales.
<u>2. Decisión de teletrabajo</u>	Nominal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Adopción o no del teletrabajo como forma de trabajo. 2) Tipos de herramientas utilizadas para realizar el teletrabajo bibliotecario. 3) Actividades realizadas mediante teletrabajo. 4) Posibilidad de realizar teletrabajo de forma permanente.

<u>3. Plan de contingencia</u>	Nominal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Presencia o ausencia de un plan de contingencia. 2) Tipo de plan de contingencia.
<u>4. Acciones futuras previstas</u>	Nominal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Servicios que la biblioteca ha incorporado durante la pandemia y que planifica seguir brindando de forma permanente. 2) Productos que la biblioteca ha incorporado durante la pandemia y continuará brindando de forma permanente. 3) Proyectos de la biblioteca a futuro.

Para definir las variables y sus categorías se tomó como referencia el informe “Bibliotecas argentinas ante el aislamiento social y obligatorio por el COVID-19” elaborado por Gutiérrez y Castaño para ABGRA (2020).

Técnicas e instrumentos:

Arias plantea que “se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. También define un instrumento de recolección de datos como “cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (2012, p. 68).

La principal técnica que se utilizó para la recolección de datos es la encuesta y el instrumento fue un cuestionario digital elaborado de forma escrita con la aplicación disponible en Internet “Google Forms”, la cual genera automáticamente una planilla Excel con las respuestas. A partir de allí, utilizando la planilla de cálculo Excel, se elaboraron las tablas, aplicando fórmulas para sacar cantidades y porcentajes y generar los gráficos con las estadísticas. El modelo de encuesta y entrevista utilizado, así como las tablas resultantes se encuentran en los Anexos I, II, III, respectivamente.

Para la realización de la encuesta se procedió enviando un email a los directivos de las bibliotecas de la UNL, en el cuál se adjuntaba el link del formulario para que puedan completarlo, además de brindar información sobre la investigación a realizarse.

“Se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (Arias, 2012, p. 72).

Una de las características de encuesta es que es poco profunda, pero de gran alcance.

También se realizó una entrevista a los directivos de las bibliotecas de la UNL, para complementar y profundizar la información recogida a través de los cuestionarios. La misma fue pautada por medio de correo electrónico, y dadas las circunstancias de distanciamiento social, se brindó la posibilidad de adoptar la modalidad de preferencia del entrevistado: WhatsApp, Zoom o Google Meet.

“Entrevista, técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio” (Bernal, 2010, p. 194).

“Una entrevista se caracteriza por su profundidad, es decir, indaga de forma amplia en gran cantidad de aspectos y detalles, mientras que la encuesta oral aborda de forma muy precisa o superficial uno o muy pocos aspectos. Por otra parte, la entrevista tiene un menor alcance en cuanto a la cantidad de personas que pueden ser entrevistadas en un período determinado, es decir, se abarcan menos personas” (Arias, 2012, p. 73).

CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO

3.1. Covid-19 y el sector bibliotecario: panorama mundial.

En este contexto de cuarentena y distanciamiento social, por la presencia del COVID-19, muchas bibliotecas del mundo se han visto obligadas a cerrar sus puertas temporariamente o reducir sus servicios al mínimo, buscando la mejor forma de seguir brindando acceso a la información sin comprometer la seguridad de sus usuarios y del personal.

La Junta Ejecutiva de la American Library Association (ALA) emitió esta declaración el 17 de marzo en apoyo de las bibliotecas y los trabajadores de la biblioteca durante la pandemia de COVID-19: “La Junta Ejecutiva de la ALA apoya inequívocamente la seguridad y el bienestar de los bibliotecarios y las comunidades a las que servimos. Para proteger a los trabajadores de las bibliotecas y a sus comunidades de la exposición a COVID-19 en estos tiempos sin precedentes, recomendamos encarecidamente que los líderes de las bibliotecas universitarias, públicas y escolares y que sus gestores y órganos de gobierno evalúen el cierre de las bibliotecas al público y sólo vuelvan a abrirlas cuando los consejos de los funcionarios de la salud pública indiquen que el riesgo de contagio de COVID-19 ha disminuido significativamente”. (2020a)

Por otro lado, la IFLA ofrece información sobre los distintos enfoques que se han adoptado en el manejo de las restricciones:

- **Actividad (más o menos) habitual:** en muchos países en los que el contagio del virus es limitado y los gobiernos no han tomado medidas específicas. Sólo se han aplicado las recomendaciones normales de buena higiene: garantizar el acceso a jabón y agua tibia; garantizar el suministro de alcohol en gel; mantener las superficies limpias, al igual que los juguetes y las computadoras de las bibliotecas; garantizar la recuperación del personal y de los usuarios cuando se sientan enfermos, en lugar de que asistan a la biblioteca; ofrecer en sus sitios web páginas con vínculos útiles a información confiable para los usuarios y promueven la alfabetización mediática frente a posible información falsa que circula en línea.

- **Algunas restricciones:** en países en los que hay más casos de contagio y los gobiernos están actuando para restringir eventos más grandes. Se alienta de forma activa a tomar medidas para resguardar la higiene: se reconsidera la programación de talleres o de horas del cuento, en especial para grupos de riesgo, como adultos mayores. Se toman

medidas adicionales para garantizar la higiene, como la desinfección de superficies duras, se sacan de circulación elementos de riesgo como juguetes o cascos de realidad virtual; se considera el cierre de espacios de estudio donde las personas pueden pasar períodos prolongados de tiempo con otros; se preparan para restricciones más severas, por ejemplo, garantizar que todo el personal tenga la capacidad y las herramientas para trabajar de manera remota (si fuera necesario), y que, también, los servicios se puedan prestar de manera digital.

- ***Servicio mínimo:*** en muchos países las medidas son más estrictas. Se limitan las reuniones públicas, se advierte a los grupos de riesgo y se cierran las regiones afectadas. En estos lugares, las bibliotecas están adoptando las siguientes medidas: cierre total de espacios, se ofrece sólo el servicio de préstamo y devolución de libros en el mostrador de atención al público, o en algún buzón destinado para tal fin; implementación de políticas de cuarentena para la devolución de libros; implementación de planes para ofrecer servicios remotos, por ejemplo, préstamos electrónicos, aprendizaje en línea, o apoyo para clases remotas.

- ***Cierre total:*** en los casos en que las medidas son muy estrictas, las bibliotecas se han visto obligadas a cerrar, o han optado por ello, luego de evaluar los riesgos para los usuarios y el personal. Las medidas que han adoptado en este caso son: garantizar que todo el personal trabaje desde su casa, salvo algunas pocas excepciones; generar una comunicación fluida con los usuarios sobre las oportunidades de uso de los recursos o servicios de la biblioteca; promover el uso de bibliotecas digitales y otras herramientas, incluida la posible inversión en adquisición de más contenidos y licencias; ofrecer prorrogar los plazos para la devolución de libros físicos y aumentar el número de libros electrónicos que los usuarios puedan solicitar en préstamo

- ***Preparación para la reapertura:*** en algunos países, ya se están tomando medidas para levantar las restricciones, aunque en forma parcial, y las bibliotecas probablemente serán parte de esta medida. Los plazos son inciertos, y obviamente la seguridad debería ser una prioridad. Frente a esta situación, las bibliotecas están dando los siguientes pasos: comienzan a planificar la reapertura gradual; establecen límites en el número de personas que utilicen la biblioteca al mismo tiempo, y estipulan la manera de hacerlos cumplir; implementan proceso de limpieza regulares; desarrollan servicios como “haz clic y retira tu libro” o servicios de retiro desde el vehículo sin tener contacto

con personas; crean protocolos de respuesta en caso de identificar a una persona con síntomas en la biblioteca; garantizan que el personal tenga la capacitación y el equipamiento apropiado; continúan promoviendo servicios y recursos en línea con el objetivo de limitar la cantidad de visitantes en la biblioteca; comunican con claridad todas las reglas nuevas para los usuarios de la biblioteca; garantizan la elaboración de planes en caso de un potencial cierre si ocurriera un nuevo pico en el índice de infectados. (IFLA, 2020)

Un tema clave es el riesgo de infección por contacto con material contaminado con coronavirus y que pasará con el manejo de estos materiales cuando se dé la reapertura de las bibliotecas.

Recientemente han aparecido los primeros estudios sobre la permanencia del Covid-19 en el ambiente. Un trabajo publicado en *The New England Journal of Medicine* (como se citó en Lastreto, 2020) analiza la persistencia del virus en diferentes superficies y concluye que puede mantenerse viable, en el aire, hasta 3 horas, 4 sobre el cobre, hasta 24 en el cartón. En los plásticos y el acero inoxidable el virus se mantenía en niveles de actividad hasta 72 horas después. Sin embargo, otros estudios plantean tiempos de permanencia más elevados dependiendo de las cepas. En el caso del metal podría prolongarse entre 5 y 9 días y hasta 4 días en el papel.

Por ello, cuando existe la posibilidad de que un libro o algún otro elemento hayan estado en contacto con alguna persona enferma, lo más apropiado es esperar o aplicar técnicas de limpieza seguras.

“Paradójicamente, la desinfección más efectiva sería no hacer nada, esperar y mantener los libros en cuarentena durante, al menos, 14 días. De esta manera prevendríamos de forma segura la transmisión indirecta sobre cualquiera de los materiales con los que están elaborados los libros (papel, cartón, tela o plástico) y no correríamos el riesgo de dañarlos al aplicar productos que tienen efectos químicos y físicos en los documentos”. (Lastreto, 2020).

Al respecto, la IFLA expone que “algunas bibliotecas impusieron un plazo de espera (cuarentena) antes de manipular los libros devueltos, mientras que otras informaron que no esperan la devolución de los libros hasta que la situación se normalice”. (2020).

3.1.1. Prestación de servicios de manera remota

Muchas bibliotecas se han encontrado ante esta situación de emergencia sin un plan de crisis diseñado o sin herramientas y habilidades que les permitan extender sus servicios de forma remota.

No obstante, la mayoría han mostrado una rápida capacidad de respuesta potenciando sus servicios remotos para seguir brindando información, capacitación y acceso a la cultura. Algo fundamental en estos momentos en los que el acceso a fuentes confiables es esencial, sin dejar de lado las medidas sanitarias que todos debemos respetar.

En este sentido, la ALA expresa que “las bibliotecas están respondiendo de manera creativa y proactiva a esta crisis. Las bibliotecas escolares en muchos estados han cerrado junto con las escuelas y muchas tienen planes de proporcionar clases en línea a los estudiantes. Las bibliotecas públicas están poniendo a disposición recursos virtuales y están considerando otras formas en que pueden ayudar durante la crisis. Las bibliotecas universitarias brindan servicios en línea y acceso a recursos. Todas las bibliotecas están trabajando con sus administradores escolares, gobiernos, juntas y gestores universitarios para determinar servicios críticos y cierres siguiendo las directivas locales” (2020a, p. 2).

Ante la situación que nos toca vivir, la mayoría de las bibliotecas han organizado sus recursos y repositorios en línea con información fiable, para paliar la abundancia de noticias falsas y sobreinformación.

La Directora Ejecutiva de la American Library Association (ALA), Tracie D. Hall, en su declaración con respecto a Covid-19, emitida el 13 de marzo, sostiene que “las bibliotecas de todo tipo juegan un papel invaluable en el apoyo a sus comunidades, tanto en persona como virtualmente, somos administradores de información precisa. Conectamos a los usuarios de la biblioteca con los recursos y servicios locales de salud pública. Las bibliotecas pueden ser socios clave para empoderar a los miembros de nuestra comunidad para luchar contra la propagación del coronavirus...las bibliotecas y los bibliotecarios son especialistas en información de confianza, y podemos desempeñar un papel no solo en desacelerar la propagación de la enfermedad sino también en la propagación de información errónea” (2020b, p. 1-2).

Además, frente a este escenario incierto, las bibliotecas deben prepararse para una nueva fase de reapertura de sus instalaciones y servicios de forma presencial. Elaborando protocolos de actuación con el objetivo de contener el virus y su propagación, en una vuelta de todos los sectores y servicios a lo que se ha denominado la “nueva normalidad”.

En el caso concreto de las bibliotecas universitarias, la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas, REBIUN (2020) ha creado y publicado un documento con una serie de recomendaciones para la reapertura de las bibliotecas universitarias y científicas. En el que se destacan las siguientes cuestiones, respecto a los servicios y contenidos digitales:

- Priorizar la adquisición de contenido electrónico sobre papel, especialmente en bibliografía recomendada, así como las plataformas de préstamo electrónico.
- Desarrollar servicios de digitalización conforme a lo establecido en la legislación en materia de derechos de autor.
- Dirigir consultas y trámites con la biblioteca a un entorno digital (chat, pregunte al bibliotecario, formularios...)
- Consolidar la oferta de cursos de formación on-line, incorporando nuevas herramientas que permitan una mayor interacción con los usuarios (videoconferencias, agregación de archivos...)
- Producir nuevos materiales formativos y guías de contenidos dirigidos a los alumnos.
- Impulsar el papel de la biblioteca en el desarrollo de la ciencia abierta (repositorio institucional).

“Incluso, a pesar del cierre, durante la crisis las bibliotecas hemos estado presentes potenciando canales virtuales para extender nuestro servicios en apoyo de la personas de diversas maneras: extensión de la red wi-fi, adquisición de más recursos digitales, apoyo social a través de servicios y actividades en línea, elaboración de equipos de protección desde espacios de creación (impresoras 3D), préstamos en la acera (curbside pickup library), roles de apoyo ciudadano COVID 19 (localización)”(Alonso Arévalo, 2020, p. 2).

Todo indica que se está produciendo un proceso de aceleración de la llamada transformación digital, a raíz de los días de confinamiento en nuestros hogares.

Recientemente se ha publicado el Manifiesto para el cambio digital en las bibliotecas universitarias y de investigación, RLUK (2020) del Reino Unido. Este manifiesto sugiere abordar los desafíos que podemos identificar hoy en día, mientras que en paralelo se pretende aumentar nuestra capacidad de adaptación a los cambios futuros. Si desarrollamos organizaciones adaptables que tengan una mentalidad de curiosidad y experimentación digital, deberíamos estar bien preparados para la próxima década.

Los puntos claves que presenta este manifiesto para beneficiarse del cambio digital son:

- Una visión clara y una dirección estratégica para una década de transformación digital.
- Competencias en innovación digital.
- La inversión sostenible en lo digital frente a un entorno financiero limitado.
- Colecciones realmente abiertas e inclusivas, en términos de accesibilidad, licencias, interfaces, reutilización.
- Enfoque colectivo de la digitalización.

3.1.2. El mundo de la edición y la Covid-19

Otro de los efectos de la crisis del COVID-19 es que se está cambiando la cultura de investigación. Así lo muestra el informe “How COVID-19 Is Changing Research Culture”, el cuál analiza las tendencias de publicación, los puntos focales regionales de investigación, los patrones de colaboración y los principales productores institucionales de investigación en COVID-19. Dentro de los hallazgos claves del informe se incluyen:

- Cambio en los patrones de colaboración y los productores institucionales de investigación en COVID-19.
- Los preprints se han establecido rápidamente como un producto de investigación convencional y una parte clave de los esfuerzos de investigación sobre COVID-19.
- Toma de conciencia del valor de la Ciencia Abierta frente a los desafíos de la humanidad.

Citando a Alonso Arévalo (2020), “los avances en la secuenciación de genes, la colaboración internacional y el poner a disposición de todos los recursos en común ha permitido a los científicos rastrear y monitorear la pandemia de COVID-19 más rápido que en cualquier brote anterior, cuando se identificó el SARS-CoV-2 en China en enero, los científicos de todo el mundo respondieron rápidamente. La composición genética del genoma se publicó en línea en cuestión de días. En comparación, durante el brote de coronavirus del SARS en 2003, esto tomó casi tres meses” (2020, p. 7).

Como lo hace notar Lew, “la pandemia ha traído de vuelta el viejo debate sobre el papel de las empresas multinacionales privadas que se benefician de la publicación de investigaciones a menudo proporcionadas libremente por el autor y las universidades obteniendo altos beneficios, a la vez que incrementan la presión sobre las universidades en torno a la sostenibilidad de la investigación y el mantenimiento de las tasas de suscripción”. Investigadores médicos en todo el mundo trabajan persistentemente para luchar contra la pandemia de Covid-19, buscando pistas y datos procedentes de décadas de estudios sobre patógenos similares al nuevo coronavirus. Este proceso está cambiando las pautas y comportamientos de los científicos, hacia una revisión y una ciencia más abierta y colaborativa (2020, p. 1).

“Muchos de estos cambios van a marcar una pauta en los procesos de investigación, y requerirán de un apoyo más firme y una mayor implicación por parte de la biblioteca en la promoción de la Ciencia Abierta, tomando conciencia del valor que tiene la Ciencia Abierta de cara a confrontar los grandes desafíos globales para acelerar la velocidad de la comunicación científica y por consiguiente para encontrar soluciones más rápidamente de manera colaborativa” (Alonso Arévalo, 2020, p. 8)

En este sentido, la Coalición Internacional de Consorcios de Bibliotecas/ICOLC (2020) en su declaración sobre la pandemia mundial Covid-19 y su impacto en los servicios y recursos de la biblioteca, destaca 8 puntos para que sean considerados por los editores:

1. Hacer cualquier contenido y los conjuntos de datos relevantes acerca de Covid-19, coronavirus (independientemente de las especies afectadas), vacunas, medicamentos antivirales, etc. Actualmente detrás de suscripción de pago se pongan en Acceso Abierto de inmediato.
2. Eliminar y renunciar a todos los límites de usuarios simultáneos al contenido digital.
3. Eliminar temporalmente las restricciones contractuales existentes o los límites de fotocopiado.
4. Permitir la máxima extensión de las limitaciones de derecho de autor, la excepción y el uso justo, incluso si están restringidas contractualmente.
5. Permitir períodos de renovación flexibles y fechas de vencimiento de pago prolongadas.

6. Retrasar o minimizar cualquier aumento de precios planificado.
7. Desarrollar planes para eliminar temporalmente los muros de pago o desarrollar métodos alternativos de autenticación.
8. Levantar las restricciones solo del campus.

3.2. Hacia un nuevo concepto de biblioteca universitaria

En la actualidad, la integración de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en los futuros modelos educativos permiten la formación a lo largo de la vida, el aprendizaje electrónico y la alfabetización para el acceso y uso de la información. A la vez que, la globalización de la economía, de los mercados, de la información, conforma un entorno abierto y sin fronteras.

Ante estos nuevos modelos de aprendizaje en la educación superior, las bibliotecas universitarias deben transformar sus estructuras, abandonando su rol pasivo y asumiendo uno más activo, centrado en las necesidades actuales y futuras de sus usuarios, dejando su rol de atento sirviente por una función más relacionada con la docencia, al convertirse en una de las palancas del aprendizaje colaborativo.

La figura del bibliotecario también cambia en este nuevo paradigma, orientándose a la selección de las fuentes de información que necesitan estudiantes, docentes e investigadores, lo cual implica que su formación profesional está ligada a un fuerte manejo de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC) que entregan rapidez y cercanía entre los usuarios, el bibliotecario y el conocimiento.

“El modelo de aprendizaje colaborativo pretende inferir el conocimiento mediante la colaboración entre condiscípulos por compartir y ampliar la información en ambientes reales o virtuales de discusión. La eficacia del aprendizaje colaborativo, pues, se fundamenta en el consenso por la cooperación entre los miembros de una comunidad virtual de aprendizaje, que se haya constituido en torno a un tópico”. (Marzal, citado en Fernández Fuentes y otros, 2011)

Los desafíos a los que se enfrenta el campo bibliotecario frente a la globalización son cada vez mayores y solo pueden superarse mediante una respuesta global inclusiva desde un campo bibliotecario unido. En ello lleva trabajando un tiempo la IFLA, que es la voz global de los profesionales del sector bibliotecario y de la información, a través de su programa IFLA Global Vision.

En el Segundo Taller Nacional de la IFLA Global Vision, celebrado el 13 de julio de 2018, se identificaron una serie de retos/oportunidades de las bibliotecas y se propusieron una serie de acciones para conseguirlos. Los mismos se encuentran plasmados en el informe “Cómo un sector unido puede enfrentar los desafíos del futuro – ideas para acciones” (Tabla 1).

TABLA 1: 10 retos que las bibliotecas deben asumir para enfrentarse a los desafíos del futuro.

Retos/oportunidades	Definición	Acciones propuestas
<p>1) <i>Se deben actualizar los roles tradicionales de la biblioteca en la era digital</i></p>	<p>Para promover la alfabetización, el aprendizaje y la lectura de manera significativa en la era digital, las bibliotecas deben actualizarse permanentemente. Los servicios, colecciones y prácticas deben satisfacer las nuevas expectativas de los usuarios</p>	<p>1. Educación a los usuarios ante un nuevo tipo de información. Mediadores/Formadores = Educadores divulgadores. 2. Creación de nuevas fuentes de información a partir de repositorios digitales y bases de datos. Curación de contenidos. Colaboración institucional = Creadores de información. 3. Mayor acceso a colectivos específicos</p>
<p>2) <i>Se debe entender mejor las necesidades de la comunidad de la biblioteca y diseñar servicios que tengan impacto</i></p>	<p>La ampliación del alcance de las bibliotecas ayudará a crear vínculos con los socios locales, incorporar nuevos sectores de nuestras comunidades o sectores con servicios deficientes, y tener un impacto mensurable en la vida de las personas.</p>	<p>1. Además de la recogida sistemática de resultados (estudio cuantitativo) es necesario realizar estudios cualitativos de la actividad de las bibliotecas para analizar el retorno de la inversión. 2. Incluir la versatilidad y transversalidad de los diferentes profesionales de la información y establecer colaboración entre ellos en el diseño de los servicios. 3. Incluir tecnologías y tendencias disruptivas (gamificación, inteligencia artificial, etc.).</p>
<p>3) <i>Se deben adaptar las bibliotecas a los permanentes cambios tecnológicos.</i></p>	<p>Es imprescindible garantizar que todas las bibliotecas cuenten con las herramientas, infraestructura y financiación adecuadas para aprovechar las oportunidades brindadas por la innovación digital.</p>	<p>1. Crear redes de intercambio profesional. 2. Implicar a ciudadanos y a estudiantes de otros sectores como oportunidad de aprendizaje para los bibliotecarios y para las actividades de las bibliotecas. 3. Reforzar las alianzas entre asociaciones, las administraciones y las empresas para que el conocimiento y la adquisición de nuevas competencias sea más rápida. 4. Centrar los recursos económicos en la contratación de más servicios y disminuir la compra de equipos que, en ocasiones, no son rentabilizados.</p>
<p>4) <i>Se necesitan más y mejores promotores y defensores de la</i></p>	<p>Todos los que trabajamos en esta disciplina necesitamos una mejor comprensión acerca de la necesidad de promover y defender la profesión para mejorar las percepciones y, en</p>	<p>1. Trabajar la imagen de la biblioteca hacia la sociedad y hacia los políticos para que sea atractiva. Diseñar campañas de marketing que muestren lo que realmente es una biblioteca. 2. Crear el día del “orgullo bibliotecario”. Aumentar la autoestima del bibliotecario. 3. Conseguir mayor presencia en medios y redes sociales tanto de las bibliotecas como de los profesionales. Ser influencers.</p>

<p><i>profesión en todos los niveles.</i></p>	<p>definitiva, para lograr nuestros objetivos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 4. Diseñar, promover, difundir y explotar premios que visibilicen a las bibliotecas en otros colectivos. 5. Reforzar los recursos económicos y humanos de las asociaciones para que puedan continuar y aumentar las acciones de lobby.
<p>5) <i>Se debe desarrollar un espíritu de colaboración bibliotecario.</i></p>	<p>Comprender y abordar las dificultades presentes y futuras que puedan restringir la colaboración contribuirá a suprimir la tendencia a trabajar de manera aislada y materializará la visión de un sector bibliotecario unido.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cambiar la mentalidad y la forma de relacionarnos con el entorno, con el usuario; implantar dinámicas de búsqueda activa de aliados, demostrar mayor sensibilidad con lo que sucede en el entorno (sociedad civil, foros políticos, culturales, etc.). 2. Incluir en la gestión y trabajo de las bibliotecas acciones que la conviertan en un nodo relacional entre los profesionales y la comunidad (individuos y grupos), no sólo en centros de atención de necesidades informativas de los usuarios. Mediación social y cultural. 3. Crear redes y estructuras de colaboración entre bibliotecas/os de todos los sectores y tipos de bibliotecas. 4. Reforzar la colaboración de todas las asociaciones bibliotecarias. Organizaciones con los mismos objetivos no pueden trabajar de forma separada. 5. Alinear las estrategias de todas las instituciones bibliotecarias. Potenciar el Consejo de Cooperación Bibliotecaria como el foro que alinea las estrategias en política bibliotecaria entre bibliotecas y entre otros agentes de sectores cercanos, a nivel nacional y regional.
<p>6) <i>Se debe luchar por la libertad intelectual desde la biblioteca.</i></p>	<p>El acceso libre y equitativo a la información y al conocimiento depende de la libertad de expresión. Debemos lograr una mejor comprensión del rol de las bibliotecas en este sentido.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mayor colaboración con bibliotecas especializadas. 2. El código ético profesional tiene que conocerse y ser vinculante. 3. Llevar a cabo acciones para modificar la legislación bibliotecaria para que se incluyan explícitamente nuestro espíritu plural. 4. Open Acces. 5. Ser beligerantes con la neutralidad de la red. 6. Ampliar los interlocutores (todos los agentes sociales en las localidades). 7. Garantizar la pluralidad (recursos, colecciones, etc.). 8. Fomentar el pensamiento crítico.
<p>7) <i>Se debe asegurar de que las partes interesadas comprendan el valor e impacto de la biblioteca.</i></p>	<p>Defender con argumentos más sólidos la capacidad de las bibliotecas de generar valor incrementará el reconocimiento y el apoyo de quienes toman decisiones.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incluir siempre en las memorias de la actividad de nuestras bibliotecas la comparación de resultados para poder evaluar estos mejor. 2. Mejorar los métodos de evaluación de las bibliotecas incluyendo la perspectiva social y el ROI. 3. Aumentar la promoción y difusión de nuestro trabajo a la comunidad. 4. Aumentar la presencia de profesionales y asociaciones en foros de otros sectores.

<p>8) <i>Se deben desafiar las estructuras y los comportamientos existentes.</i></p>	<p>Superar nuestra mentalidad pasiva y abrazar la innovación y el cambio nos permitirá lidiar con los desafíos a los que se enfrenta el sector bibliotecario.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incluir la movilidad profesional. 2. Identificar mecanismos de motivación profesional. 3. Formación y oportunidades de interacción con otros sectores. 4. Incluir nuevos perfiles profesionales en las bibliotecas.
<p>9) <i>Se debe maximizar el acceso al patrimonio documental mundial.</i></p>	<p>Con un sector unido, debemos aplicar prácticas y herramientas innovadoras, intercambiar conocimientos y recursos, y buscar soluciones a los desafíos jurídicos y financieros que nos permitan ofrecer acceso a las obras que custodiamos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conseguir tener y que se reconozca nuestra voz en el ámbito jurídico (propiedad intelectual). 2. Trabajar en entornos abiertos, intercambio de datos, normalización, datos vinculados. 3. Bibliotecas virtuales: a partir de estas, crear contenidos. 4. Fomentar la generación de conocimiento abierto (proyecto como biblio-wiki para trabajar el patrimonio y la información local). 5. Generar una entidad digital autónoma; ser referentes de calidad en el mundo digital. 6. Impulsar la ciencia abierta.
<p>10) <i>Se debe ofrecer a los jóvenes profesionales oportunidades eficaces de aprendizaje, desarrollo y liderazgo.</i></p>	<p>La capacidad del sector para desarrollar y conectar jóvenes profesionales del sector bibliotecario debe seguir el ritmo de los cambios en las necesidades y permitirles transformarse en los líderes del futuro.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incluir en las prácticas profesionales el acceso a todos los puestos y niveles de trabajo, incluidos los directivos. 2. Incluir cuotas para que los jóvenes estén representados en instituciones y organismos profesionales y bibliotecarios. 3. Realizar cambios en los accesos a las plazas directivas; valorar otros aspectos más allá de los años de experiencia en bibliotecas. 4. Acercar las asociaciones a los estudiantes y a los recién titulados. 5. Diseñar programas de intercambio profesional para motivarles. 6. Plantear, a nivel nacional, un programa de líderes enmarcado en las líneas generales que recomienda la IFLA.

Fuente: Elaboración propia a partir de los conceptos de IFLA,2017; Fesabid, 2018.

3.2.1. ¿Cuáles son los retos y desafíos que enfrenta la Educación Superior en el siglo XXI?

A lo largo de la historia la educación superior se ha ido transformando, de acuerdo al desarrollo del conocimiento y la transformación de la sociedad. Hasta el siglo XX se entendía que la institución de educación superior abarcaba todo el conocimiento de la sociedad y que quien se graduaba ya estaba preparado para ejercer su profesión durante toda la vida. Actualmente, se concibe que los conocimientos ya no son exclusividad de la institución de educación superior y que un profesional no se puede desempeñar eficientemente en su profesión sin una formación continua ni una actualización permanente de sus conocimientos.

“Una sociedad caracterizada por ser más abierta y competitiva, envuelta en redes globales de comunicación y con una acelerada expansión del conocimiento, y que avanza hacia nuevas formas de trabajo pone en tela de juicio el modelo tradicional y el papel de la universidad, e incluso, sus formas de operación vigentes hasta hace sólo algunas décadas”. (Waldman, Gurovich, 2005)

Siguiendo a Waldman y Gurovich (2005), podemos mencionar tres procesos a nivel mundial, como los más importantes para comprender las transformaciones que experimenta la educación superior en el siglo XXI:

La **globalización económica**, principal proceso socioeconómico que caracteriza el contexto mundial a finales del siglo XX y principios del siglo XXI. La integración de las economías nacionales a una economía global y sustentada sobre la competitividad y el libre mercado es una dinámica que intensifica los flujos de mercancías, capital e información más allá de los Estados Nacionales, al momento que configura bloques regionales que pueden competir en mejores condiciones en el mercado internacional. La globalización es un proceso de orden económico, con una significativa incidencia cultural y está sustentada en la producción, generación y aplicación del conocimiento. (Ianni citado en Waldman y Gurovich, 2005).

La **revolución científico-económica**, que es el motor fundamental de la globalización y se gestó en la década del 70, cristalizándose en los 80 y generalizándose en los 90. La tecnología informática y el procesamiento de la información son las vías principales para acrecentar aceleradamente la productividad humana en todos sus ámbitos, reorganizando los procesos productivos y posibilitando la creciente competitividad de las empresas y los países del mercado global. La revolución científico-tecnológica y el desarrollo de Internet constituyen uno de los fenómenos culturales más importantes del siglo. Amparados en la

cibercultura global, altamente interconectada de manera instantánea, los avances tecnológicos fomentan innovaciones importantes en la transformación de la información, lo cual influye, en la cantidad y velocidad de producción del conocimiento.

La *redefinición del papel del Estado*. En el orden político, el Estado ha experimentado dos importantes transformaciones: 1. ha debido redefinir su papel en relación con el apoyo y sustentación material a la educación superior, a raíz de la dinámica económica globalizadora; 2. debe enfrentar a diario crecientes demandas de la sociedad por una mayor democratización y reconocimiento de su pluralidad. Las reducciones financieras a que se ha visto obligado el Estado en el nuevo entorno internacional ha generado severos recortes en el financiamiento de las universidades, en especial las públicas, debiendo éstas buscar fuentes de financiamiento privadas, recortar servicios que no sean auto-financiables, acrecentar vínculos con el sector productivo, promover contratos de investigación con el sector empresarial, generar programas de autofinanciamiento, etc.

Los factores mencionados, considerados como un verdadero sistema dinámico, están reconfigurando drásticamente y aceleradamente a los sistemas de educación superior. (Bricall citado en Waldman y Gurovich, 2005)

La pandemia del Covid-19 hace más complejos estos retos y desafíos no resueltos que debe enfrentar la educación superior; como lo son el crecimiento sin calidad, las desigualdades en el acceso y en los logros, y la pérdida progresiva del financiamiento público.

En este sentido, el Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe de la Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO IESALC, 2020) ha presentado un informe donde analiza los impactos inmediatos de la pandemia en el sector de la educación superior universitaria, tanto para los distintos actores como para las instituciones y el sistema en su conjunto. También revisa las acciones que han emprendido los gobiernos para garantizar el derecho a la educación superior durante la pandemia y formula algunas consideraciones y recomendaciones para la planificación de la salida de la crisis.

Stefania Giannini, Subdirectora General de Educación de la UNESCO expresa en el prólogo del mismo que “los cierres, como medida para contener la pandemia de Covid-19, han llevado a un despliegue acelerado de soluciones de educación a distancia para asegurar la continuidad pedagógica. Los obstáculos son múltiples, desde la baja conectividad y la falta de contenido en línea alineado con los planes de estudio nacionales hasta un profesorado no

preparado para esta “nueva normalidad”. Independientemente del nivel de educación, el peligro primordial es que las desigualdades en el aprendizaje se amplíen, aumente la marginación y los estudiantes más desfavorecidos se vean imposibilitados de proseguir sus estudios. La educación superior no es una excepción, aunque a este nivel la tecnología digital ha tenido mayor impacto en las últimas décadas” (Tabla 2). (UNESCO IESALC, 2020)

TABLA 2: Impactos de la pandemia en la Educación Superior

<p>Impactos pedagógicos</p>	<p>El paso a la educación a distancia ha sido la única solución de emergencia que se ha encontrado para seguir garantizando la continuidad pedagógica. Lo cual, no implica que se haya contado previamente con las capacidades y recursos para brindar una educación superior a distancia de óptima calidad.</p> <p>Esto trae aparejado una serie de resultados negativos, tanto en la calidad de los aprendizajes como en la equidad de los mismos.</p> <p>Las razones que justifican esta hipótesis son:</p> <p>En primer lugar, la cuestión tecnológica, puesto que la solución adoptada asume que tanto docentes como estudiantes disponen del equipamiento y de la conectividad requeridas. No obstante, a quedado demostrado que gran parte de ellos no contaban con estas condiciones tecnológicas apropiadas, de buenas a primeras, para una transición inmediata a la educación a distancia soportada por la tecnología.</p> <p>En segundo lugar, aunque la educación superior a distancia parece haber avanzado en los últimos años en la región, la oferta se concentra en unas pocas universidades y, en particular, en los posgrados. Por ello, muchos coinciden en considerarla como un sustituto, no necesariamente de calidad, a la, por así decir, verdadera educación superior.</p> <p>Y en tercer y último lugar, la otra razón que incidiría en este saldo negativo está relacionada con las competencias de los docentes y los estudiantes en materia de educación superior. En cuanto a los docentes, no hay datos disponibles acerca de estas competencias, pero todo apunta a que se ha generado lo que se ha dado en llamar Corona teaching, expresión que se refiere a los esfuerzos docentes por usar los escasos recursos tecnológicos disponibles en el dictado de sus cursos, como si siguieran en situación de aula. A esto hay que añadirle la frustración e impotencias generadas por las limitaciones en la conectividad y por la falta de conocimiento en la operación de plataformas y recursos digitales.</p>
<p>Impactos socio-emocionales</p>	<p>Los estudiantes han tenido que reorganizar su vida cotidiana para ajustarse a una situación de confinamiento.</p> <p>La pérdida de contacto social y de las rutinas de socialización que forman parte de la experiencia cotidiana de un estudiante de educación superior, inevitablemente, tendrá su costo. El aislamiento asociado al confinamiento tendrá sus efectos en términos de equilibrio socioemocional, sobre todo, en aquellos estudiantes con problemáticas preexistentes en este dominio.</p>
<p>Impactos financieros</p> <p>Impactos</p>	<p>Los estudiantes y, en muchos casos, sus familias, han tenido que seguir haciéndose cargo de los costes vinculados a su educación superior.</p> <p>Una preocupación adicional para los estudiantes más vulnerables que cuentan con ayudas estudiantiles para alojamiento, alimentación o transporte, se refiere a la suspensión o mantenimiento de sus beneficios mientras estudian a distancia debido a la crisis.</p> <p>Es inevitable que los impactos laborales más inmediatos afecten a los docentes. La reestructuración de la oferta, inevitable en un contexto de reducción de la demanda, conducirá irremediabilmente a un número de despidos importante, aunque difícil de determinar por ahora.</p>

<i>laborales</i>	Así mismo, es posible anticipar la situación en la que se van a encontrar las cohortes de estudiantes que se gradúen en 2020, o incluso en 2021, y que, debiendo hacer frente al pago de sus préstamos y créditos universitarios, van a encontrarse con un mercado laboral deprimido por causa de la crisis.
<i>Impactos sobre la movilidad académica</i>	También es posible anticipar que la movilidad académica internacional se va a reducir, aunque sea difícil estimar cuánto. La crisis tendrá grandes impactos en la economía mundial y en las desigualdades. Como resultado, cualquier decisión que se tome sobre movilidad, será tomada más a conciencia que en el pasado, sobre todo en aquellos casos que no se cuente con financiamiento público.
<i>Impactos sobre la demanda y la oferta de educación superior</i>	<p>En el caso de que se alargue el cese de las actividades presenciales, a corto plazo, habrá un número de estudiantes que ya no volverán a las aulas y cuyo porcentaje es difícil de estimar.</p> <p>Las razones detrás del retraimiento a corto plazo de la demanda de educación superior son múltiples. La primera y más fundamental será la económica, ya que la salida de la crisis sanitaria y sus consecuencias financieras generarán mayores tasas de desempleo y muchas familias se empobrecerán.</p> <p>Pero, además, es muy posible que se produzca un fenómeno de desafección hacia la educación superior. Es decir, los estudiantes que no han contado con una oferta de continuidad no solo de calidad, sin un seguimiento individualizado, probablemente se irán desenganchando del ritmo académico y aumentando su riesgo de abandono.</p> <p>Por otra parte, es pronto para estimar qué comportamiento tendrá la oferta en educación superior. Lo cierto es que las instituciones de educación superior públicas volverán a abrir en un contexto ya de plena recesión económica y son de esperar recortes importantes en la inversión pública en educación como los que se vivieron en algunos países durante la crisis financiera de 2008. De hecho, los compromisos de gasto social adquiridos en la gestión de la crisis de la pandemia, junto con la disminución de los ingresos fiscales como resultado de la reducción de la actividad económica, hará reconsiderar algunas partidas del gasto público.</p>

Fuente: Elaboración propia basada en los conceptos de UNESCO IESALC, 2020; Pedró 2020.

Todos estos impactos ya han sido anticipados, tanto por los gobiernos, como por las mismas instituciones.

Las respuestas políticas de los distintos países se han limitado a tres cosas:

- a) medidas administrativas para la salvaguarda del funcionamiento del sistema;
- b) recursos financieros; y
- c) puesta a disposición de recursos para dar continuidad a las actividades formativas.

Por otro lado, las respuestas institucionales han cubierto, desde el primer momento, distintos ámbitos: el frente estrictamente sanitario, el ajuste de los calendarios, la contribución desde la investigación y el desarrollo a mitigar la pandemia, la garantía de continuidad de actividades formativas por medio de la educación a distancia, y el apoyo en recursos bibliográficos y tecnológicos como también socioemocional a la comunidad universitaria.

El informe del IESALC recomienda a todos los actores de la educación superior prepararse lo antes posible para la reapertura de las instituciones de educación superior; lo cual se dará, seguramente, en un contexto de recesión económica con recortes en la inversión pública de educación. Por ello sugiere partir de dos principios prioritarios en la planificación de una mejor salida de la crisis: Primero, asegurar el derecho a la educación superior de todas las personas en un marco de igualdad de oportunidades y de no-discriminación y, segundo, no dejar a ningún estudiante atrás, en línea con el propósito principal de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Esto conlleva atender las necesidades pedagógicas y económicas, además de las socioemocionales de aquellos estudiantes con mayores dificultades para continuar con su formación en modalidades no tradicionales.

Aunque el panorama es incierto aún, lo que sí parece claro es que la reapertura de las instituciones de educación superior no supondrá volver a la normalidad tal y como la conocíamos antes. Observando cómo se da la reapertura en algunos países, vemos que la misma se hace bajo estrictas normas sanitarias, lo cual implica grupos de estudiantes reducidos en las aulas y un menor número de clases presenciales por grupo, atendiendo a las condiciones espaciales de las mismas. Esto nos lleva a pensar que, las formas de enseñanza y aprendizaje que se adoptaron como fórmulas de emergencia para garantizar la continuidad pedagógica durante la crisis, vayan evolucionando desde la reapertura y se consoliden como un nuevo modelo híbrido con el que habrá que convivir por el momento, hasta que se convierta en una nueva normalidad pedagógica en la educación superior en el contexto de una presumible reestructuración de la provisión.

3.2.2 ¿Cómo puede ayudar la biblioteca en el nuevo modelo pedagógico?

La biblioteca universitaria ha cumplido hasta el día de hoy un servicio de apoyo clave a dos funciones que son la razón de ser de la institución universitaria: la investigación o creación de conocimientos y la enseñanza o comunicación de dichos conocimientos. No obstante, es necesario comenzar a considerar la biblioteca como un servicio dinámico esencial en las nuevas formas de aprendizaje.

Domínguez Aroca (2005) describe lo que el docente necesita y en lo que la biblioteca lo puede ayudar:

- Acceder a las fuentes y recursos que almacenan el conocimiento y a formarse en su uso, ya que estos se encuentran mayormente en la biblioteca.
- Manejar y adquirir competencias para utilizar los nuevos recursos tecnológicos, utilizando nuevas herramientas que le permitan llevar a cabo su quehacer. Para lo que la biblioteca debe contar con suficiente infraestructura y personal capacitado.
- Identificar, seleccionar, evaluar y organizar los recursos informativos pertinentes orientando al estudiante en sus trabajos de aprendizaje, al profesor en su tarea docente y al investigador en su tarea investigadora.
- Acceder y recuperar de forma fácil y pertinente recursos de información que la biblioteca deberá ofrecerle al menor coste y con mayor calidad, algo que se puede lograr solo a través de los consorcios bibliotecarios.

La biblioteca tiene que lograr conseguir que cada usuario acceda a lo que necesita, lo que conlleva diseñar y desarrollar diferentes niveles informativos. Además, el bibliotecario debe desarrollar nuevas competencias profesionales y una formación continua para lograr el reto de la Educación Superior en la era del conocimiento. Desarrollando estrategias de cooperación con docentes, informáticos, especialistas en didáctica y pedagogía, creando el tejido básico para conseguirlo.

La cooperación entre bibliotecarios y docentes se puede llevar a cabo sumando esfuerzos y recursos apoyados en entornos tecnológicos adecuados. Integrando las distintas capacidades, con diversidad en las competencias y la experiencia, pero con objetivos comunes (Tabla 3).

Domínguez Aroca (2005) propone las siguientes formas de cooperación:

- En la selección y evaluación de recursos: impresos, materiales especiales (CD-ROMs, DVD, software, etc.), electrónicos (de pago y gratis), etc.
- En las bibliografías recomendadas por los profesores para cada asignatura.
- En la realización de las guías temáticas (selección de recursos impresos y virtuales) a diversos niveles: para los alumnos, para los docentes, para los investigadores.
- En la Formación de usuarios, adecuándola a los distintos tipos de usuarios y necesidades concretas: alumnos de 1º, 2º ciclo, 3º ciclo, etc.
- En el diseño de materiales docentes, en las cuestiones relacionadas con el acceso y uso de recursos de información necesarios.
- Apoyando y ayudando a los investigadores en las tareas de archivo de sus publicaciones (revistas, artículos electrónicos, estudios, libros, etc.), para mantenerlos y difundirlos en acceso abierto (si estos están de acuerdo o si está incluido en la política de la institución).
- En cualquier proyecto docente o de investigación que necesite utilizar recursos de información.

TABLA 3: Ventajas e inconvenientes que hacen necesaria la colaboración.

Habilidades de los profesores	
<u><i>Ventajas</i></u>	<u><i>Inconvenientes</i></u>
<ul style="list-style-type: none"> - Experto en la materia. - Conoce la obsolescencia de las disciplinas. - Participa en el proceso de edición. - Conoce las líneas de investigación. - Conoce distintas estrategias de aprendizaje. - Tiene canales profesionales de información actualizada. - Conoce las necesidades de los alumnos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Selección de recursos de forma personalista y subjetiva. - En ocasiones tiene intereses en la colección. - Cambios temporales en sus áreas de interés, dependiendo de los proyectos de investigación, nuevas asignaturas, etc. - No conoce las técnicas bibliotecarias de gestión de la información. - Reticente a los cambios en los procedimientos y a la normalización. - Considera que su tiempo es oro. - Su riqueza de conocimientos actualizada redunda en un pequeño círculo.
Habilidades de los bibliotecarios	
<u><i>Ventajas</i></u>	<u><i>Inconvenientes</i></u>

<ul style="list-style-type: none"> - Experto en técnicas bibliotecarias de gestión y acceso a la información. - Conoce el mundo editorial impreso y electrónico. - Visión del conjunto de la colección. - Acuerdos de cooperación. - Evalúa el uso, los recursos, la colección. 	<ul style="list-style-type: none"> - No es experto en la materia. - Tiene en ocasiones cierta deformación profesional. - Temor a que no entienda el docente los criterios bibliotecarios que aplica
--	--

Fuente: Domínguez Aroca (2005)

En cuanto a los estudiantes, tradicionalmente han utilizado la biblioteca como sala de estudio, lugar de consulta de manuales y bibliografía recomendada y el uso del servicio de préstamo.

A partir de la implementación de un nuevo modelo de aprendizaje, centrado en el alumno, el estudiante tendrá que gestionar su propio proyecto educativo; para lo cual necesitará usar las colecciones impresas y virtuales, acceder a recursos y servicios en red y a los materiales elaborados por los docentes.

Como señala Domínguez Aroca (2005), ante el nuevo contexto educativo, el alumno:

- Necesita utilizar las nuevas tecnologías para poder seleccionar la más adecuada para conseguir sus objetivos.
- Necesita utilizar información. Para ello debe: saber determinar la información que requiere, acceder ella con eficacia y eficiencia, evaluarla e incorporar la información a su base de conocimientos.
- Necesita formación de tutores, bibliotecarios, informáticos y autoformación tanto para utilizar las herramientas, como para evaluar la utilidad de las mismas, así como para cumplir con un propósito específico.
- Necesita espacios físicos (aulas de estudio en grupo, seminarios, estudio individual, zonas de descanso, etc.), espacios virtuales e infraestructura informática.
- Necesita horarios amplios.
- Necesita desarrollar un trabajo autónomo, imprescindible en el nuevo modelo pedagógico orientado a “aprender a aprender” en un entorno flexible de espacio y tiempo; junto con el desarrollo de estrategias “metacognitivas” (qué aprendo,

cómo y qué dificultades tengo en el proceso de aprendizaje), es decir, necesita asumir un mayor control sobre su proceso de aprendizaje.

3.2.3. ¿Qué es un CRAI?

El concepto de CRAI se origina en las transformaciones que las bibliotecas universitarias vienen realizando con éxito, desde hace más de dos décadas, con la ayuda de la aparición de las tecnologías de la información y la comunicación; y también, a partir del cambio en el modelo de enseñanza-aprendizaje de la educación superior.

Un concepto de CRAI aceptado por la mayoría de las bibliotecas universitarias españolas es el que ofrece REBIUN (2002): “La Biblioteca es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto. La Biblioteca tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad. Es competencia de la Biblioteca gestionar eficazmente los recursos de información, con independencia del concepto presupuestario y del procedimiento con que estos recursos se adquieran o se contraten y de su soporte material”.

Como plantea Casal Reyes (2011), el CRAI como modelo de biblioteca coloca en el centro al usuario, no al libro, pero teniendo en cuenta lo que une a sujeto y objeto: el proceso de aprendizaje. La clave está en dar el salto dejando de ser un espacio con libros en espera de ser consultados y leídos para convertirse en un servicio dinámico, novedoso y clave en la viabilidad de las nuevas formas de aprendizaje. En este marco el componente tecnológico debe tener una presencia importante en la biblioteca para poder aprender, de forma autónoma o en grupo, desde cualquier sitio y a cualquier hora, y los bibliotecarios, sin olvidar su papel de especialistas en el tratamiento de la información, encuentran una nueva misión como facilitadores del proceso educativo en la universidad, dando apoyo a docentes y alumnos. Es por ello que el CRAI, como modelo de biblioteca universitaria, posibilita el desarrollo de nuevos roles profesionales, favoreciendo que el bibliotecario trabaje conjuntamente con otros profesionales de la universidad y pueda convertirse en una pieza clave del desarrollo y de los nuevos proyectos educativos.

En pocas palabras, un CRAI es “un entorno dinámico en que se integran todos los recursos que dan soporte al aprendizaje y a la investigación en la universidad”.

3.2.4. ¿Qué rol debe cumplir el bibliotecario en este nuevo modelo de biblioteca: el CRAI?

Históricamente, las tareas y funciones de los bibliotecarios han ido cambiando de acuerdo a las necesidades de la sociedad del momento. Antiguamente la función principal del bibliotecario era custodiar los materiales generados por la sociedad e inclusive el propósito de la biblioteca se confundía con el de archivo, ya que se consideraba como memoria del grupo.

En la actualidad, la figura del bibliotecario es multidimensional y sus tareas varían según se trabaje en bibliotecas infantiles, escolares, nacionales, públicas o universitarias, pero en términos generales podemos decir que las tareas de los bibliotecarios están basadas en:

- Interpretar las necesidades de información del usuario.
- Comunicar conocimientos acerca de los recursos de información disponibles.
- Diseñar sistemas de acceso a la información, automatizando procesos técnicos y administrativos.
- Utilizar herramientas telemáticas para proporcionar servicios.
- Utilizar técnicas de gestión científica para la organización de los servicios. (Gamboa Fuentes, 2000).

Como se mencionó anteriormente, el uso y desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación ha dado lugar al nacimiento de un nuevo modelo de biblioteca: el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI). Este nuevo modelo exige profesionales mucho mejor preparados que en épocas anteriores para maximizar sus talentos y los recursos disponibles.

Fernández Fuentes (2011) expone algunas de las funciones que se han propuesto en diferentes foros y diversos trabajos:

Gestor de residuos de datos: Especialistas en proveer un servicio seguro de eliminación de datos para gobiernos, empresas y los que no quieren ser rastreados, electrónicamente o de otra manera.

Narrowcasters: Son especialistas que trabajarán con proveedores y anunciantes para crear contenidos adaptado a necesidades individuales.

Organizador del desorden virtual: Este especialista nos ayudará a organizar nuestras vidas electrónicas. La gestión de desorden incluye el manejo de correo electrónico, garantizar

un adecuado almacenamiento de datos, gestión de las diferentes contraseñas digitales y racionalización de las aplicaciones que utilizamos.

Guías e intermediarios del conocimiento: Como el volumen de información disponible se convertirá en una avalancha, dispondremos de profesionales guías del conocimiento que organizarán nuestra navegación por el ciberespacio. Estos guías tendrán una gran comprensión de nuestras necesidades e intereses, y luego configurarán una serie de herramientas personalizadas, alertas, robots y rastreadores web para recopilar y presentar la información que queremos en un formato fácilmente accesible y digerible.

Cibertecarios: Los cibertecarios serán expertos en categorizar la masa de información en internet para que la gente pueda encontrarla, haciendo búsquedas más intuitivas basadas en la web semántica.

Bibliotecarios de sistemas: Debe ser una persona altamente capacitada y con una doble formación bibliotecológica e informática, su posición estará muy cerca del director, ya que en muchos casos deberá fungir como consultor y su visión tecnológica ayuda a determinar la visión de la biblioteca.

Por otro lado, otra de las tareas del bibliotecario es la de formador, que es una tarea enfocada a desarrollar las habilidades informacionales de sus usuarios, debiendo participar muy activamente en el desarrollo de las competencias de los usuarios, trabajando estrechamente con el cuerpo docente, pero también preocupándose por su propia formación, este papel no debe ser confundido con el de formación docente. (Ibañez, 2011).

La transformación de las Bibliotecas Universitarias en Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) supone, en efecto, el reconocimiento práctico de los bibliotecarios como personal formador. Ya en el Plan Estratégico 2003-2006 de Rebiun se decía:

“Del concepto de biblioteca como centro de soporte a la docencia se ha pasado al concepto de biblioteca como Centro de Recursos para el Aprendizaje (CRAI). Es necesario, pues, pasar del papel tradicional de la biblioteca universitaria española, pasivo, reactivo, no participativo, a un papel de participación en el aprendizaje, la docencia y la investigación; un papel activo y participativo.

Los bibliotecarios deben ser consejeros indispensables en el nuevo entorno electrónico. Deben ayudar al profesorado a identificar y evaluar las fuentes de información, siendo más asesores que guardianes de colecciones. La Biblioteca Universitaria y los

bibliotecarios deben ser considerados como socios imprescindibles en las tareas de la innovación educativa". (REBIUN, 2003)

Es muy común que se conciba la función de éstos como meros prestadores de servicios y como organizadores de la información ya existente, sin aportar nada al cúmulo del mundo del conocimiento. (Fernández Fuentes, 2011)

Por esta razón, siguiendo las ideas de Fernández Fuentes, para lograr que el bibliotecario sea reconocido como un miembro activo de la comunidad de aprendizaje es indispensable su preparación junto a los docentes en programas de formación e innovación, que den como resultado un aporte significativo en la creación y transmisión del conocimiento y no solamente en el almacenamiento del mismo dentro del espacio físico de la biblioteca universitaria.

Como señala Domínguez Aroca (2005), los CRAI y en concreto la biblioteca virtual puede suponer una democratización importante en el acceso a la información, pero los bibliotecarios no pueden perder de vista tres principios básicos:

- Nuestra función es facilitar el acceso a la información, por lo tanto, formar en su uso.
- Nuestros usuarios mayoritarios son estudiantes (usuarios potenciales de información), docente e investigadores.
- Nuestro objetivo es incrementar el consumo de información.

Estamos ante un nuevo panorama, donde el desarrollo y organización de las colecciones está volviéndose menos importante que facilitar el acceso a la información y a sus recursos, sin importar donde se encuentren. Por ello, el concepto de bibliotecario debe cambiar acorde al propio mecanismo de la información, otorgando así un servicio experto a un nivel adecuado para los usuarios.

El bibliotecario debe caracterizarse entre otras cosas por:

- Estar orientado directamente a los usuarios, para dar un servicio efectivo.
- Orientarse a la formación de usuarios, promoción y uso de servicios.
- Promover servicios especiales y asistencia que pueda dar.
- Tener una función intermediaria.
- Ser experto y estar abierto a las tecnologías de la información.

- Ser adaptable y estar dispuesto a los cambios.
- Ser un gestor, y saber valorar los costes de actividades y el tiempo empleado.
- Manejar relaciones públicas con las personas de su entorno. Saber trabajar en equipo.
- Ser creativos. (Gamboa Fuentes, 2000)

3.2.5 ¿Están las bibliotecas universitarias destinadas a desaparecer?

Una biblioteca universitaria para sobrevivir debe hacerse necesaria y para eso debe definir sus objetivos en concordancia con los de la propia universidad, no puede estar al margen de los procesos de cambio y de las propias aspiraciones de la institución a la que da servicio. (Casal Reyes, 2011)

La American Library Association/ALA (como se citó en Casal Reyes, 2011) ha elaborado un informe a partir de una recopilación de literatura profesional sobre cómo afectarán los cambios tecnológicos al futuro de la biblioteca. Estos cambios afectarán principalmente (o y están afectando) a los procesos, los servicios y los bibliotecarios.

Uno de los temas centrales es cómo equilibrar la supervivencia o mantenimiento de la biblioteca física en presencia de la biblioteca en la red y la oferta digital de servicios bibliotecarios. Es un hecho que, la utilización de los servicios bibliotecarios en línea fomenta las visitas físicas a las bibliotecas y, otro elemento positivo, es que la digitalización de la información libera espacio físico, que se puede usar para otras necesidades. Posiblemente el futuro de la biblioteca universitaria como biblioteca física pasará a potenciarse como un espacio de reflexión y trabajo personal, pero también un lugar de encuentro a través del acceso a la cultura y las fuentes de información. Por ello, es importante contar con la infraestructura adecuada brindando equipamientos acordes a las actividades de estudio, docencia e investigación, y espacios multifuncionales que permitan el trabajo individual y en grupo.

Otro elemento destacado del informe de la ALA es el que señala que el futuro está en la colaboración. En primer lugar, colaboración con los usuarios para la creación de contenidos y de nuevos espacios digitales (el papel de la web social no puede obviarse en la relación con nuestros usuarios). Pero también, buscando una mayor proyección social, debemos buscar la colaboración con aquellas organizaciones comunitarias a las que proveer de servicios relativos a la alfabetización digital, por ejemplo. Por último, las bibliotecas deben potenciar alianzas con instituciones de educación superior y de investigación y también

con la industria editorial con el fin de encontrar mejores alternativas al sistema actual de comunicación académica. (Casal Reyes, 2011)

El futuro de las bibliotecas depende de dos factores: de la evolución de las necesidades sociales con respecto a la información y de la capacidad de las bibliotecas de satisfacerlas. Hoy en día el acceso a la información es casi ilimitado, sólo se requiere una conexión a Internet. Sin embargo, la biblioteca puede aportar un valor añadido, capacitando sobre su uso y facilitando la transformación de esa información en conocimiento.

3.3 Biblioteca universitaria y herramientas digitales

En las últimas décadas, las bibliotecas y los servicios de información documentales, como organizaciones gestoras de información, han tenido que integrar sus sistemas a los cambios tecnológicos necesarios para adaptarse a los nuevos retos. Esto ha requerido importantes inversiones tanto en infraestructura como en formación de su personal. La actual presencia de los servicios de información documentales en la web es importante y se encuentra en permanente evolución, como la web misma.

De acuerdo con Alonso Arévalo et al. (2014), durante los últimos años las innovaciones tecnológicas han transformado la manera en que se procesa, almacena, accede, comparte y analiza la información. Los papeles tradicionales asignados al productor, al procesador y al usuario de la información están experimentando también importantes transformaciones. El universo de la información está cambiando de manera vertiginosa y las bibliotecas deben responder de manera eficaz a estos cambios para adaptarse a las necesidades de la sociedad a la que sirven y ofrecer los recursos y servicios que los usuarios necesitan y desean.

En la actualidad, nos encontramos con nuevos entornos apoyados en la tecnología, donde los servicios son cada vez más participativos, buscando la colaboración de los usuarios y abrir nuevas vías para ganar autoridad y reputación digital.

Siguiendo al mismo autor, en este contexto se potencia más la información que el soporte en el que está contenida la misma, desplazando el centro de atención de la colección actual, la física, a la colección virtual. En esta transición el usuario va adquiriendo cada vez más importancia, y en lugar de darle un servicio se busca integrarlo en el propio servicio.

Las TIC han fortalecido y favorecido la capacidad de proporcionar servicios bibliotecarios en términos de calidad y capacidad para llegar a más personas. La Web es un medio cada vez más participativo, donde la gente ya no sólo quiere consultar, sino que además quiere opinar, comunicarse y crear. (Alonso Arévalo et al., 2014)

Por ello, se puede decir que la filosofía 2.0, además de ofrecer a las bibliotecas la gran oportunidad de estar más cerca de sus usuarios, conocer qué les interesa y qué necesitan, y ofrecérselo de la mejor forma posible, adaptándolo a sus intereses; también ofrece la posibilidad de integrar a los usuarios como un elemento más del sistema de información, porque ahora el propio usuario asimismo genera información.

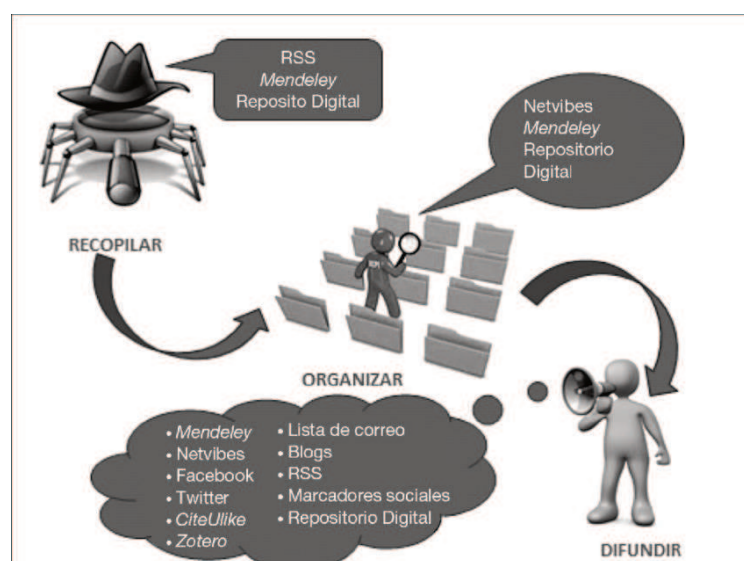
Los aspectos clave de la Biblioteca 2.0 pueden definirse en los siguientes puntos Vállez y Marcos (como se citó en Alonso Arévalo et al., 2014):

1. Se centra en el usuario.
2. Busca patrones que le den cabida a la mayoría de los usuarios.
3. Sus contenidos provienen de diferentes fuentes y deben facilitar su integración.
4. Intenta hacer uso de la inteligencia colectiva.
5. Suele requerir la integración de diferentes tipos de software.

Alonso Arévalo et al. (2014) analiza algunas de las herramientas que se utilizan habitualmente en la biblioteca universitaria desde tres perspectivas: 1) Aquellas que facilitan a la biblioteca la recopilación de información, como los canales RSS o las revistas electrónicas que integran funcionalidades de la web social; 2) aquellas herramientas que posibilitan la organización de los recursos como son los gestores de referencias sociales y las herramientas de gestión bibliográfica como Zotero, Citi Ulike o Mendeley, y 3) aquellas otras que se utilizan para la difusión de la información, como son los blogs, las listas de distribución y las redes sociales.

Más allá de esta clasificación, hay que indicar que hay algunas de estas herramientas que se utilizan con carácter polivalente, es decir, que tienen varias funciones. Por ejemplo, algunas pueden servir en un primer momento para recopilar información de actualidad para la comunidad, y luego pueden constituirse en canal de difusión para los distintos recursos, como ocurre con los canales RSS (Really Simple Syndication); también hay herramientas que integran las tres funciones, como son los gestores de referencias bibliográficas, que permiten la recolección de información, su organización y posterior difusión (Gráfico 1; Tabla 4).

GRÁFICO 1: Herramientas de la Biblioteca Universitaria 2.0



Fuente: Alonso Arévalo et al., 2014

TABLA 4: Herramientas de la Biblioteca Universitaria 2.0

<p>Herramientas para la recopilación de información</p>	<p>Rss (Really Simple Syndication): Una de las herramientas más potentes para la recopilación y difusión de la información son los canales RSS (Really Simple Syndication), que permiten disponer de actualizaciones de una web sin necesidad de navegar página por página o repetir la misma búsqueda de manera periódica. Estos canales permiten automatizar la búsqueda dirigiendo el tráfico de información hacia una especie de tablón de anuncios electrónico, que proporciona un resumen sobre la noticia y que a través de un enlace se puede ampliar. Se trata de una herramienta que sirve tanto para la fase de recopilación de información como para la fase de difusión.</p> <p>Gestores de referencias sociales: Fueron diseñados inicialmente como herramientas orientadas al trabajo de investigadores y posibilitan que éstos puedan disponer de un mecanismo fácil de utilizar para compilar, organizar y citar referencias bibliográficas en los trabajos de investigación. Aunque, los gestores de referencias son una excelente herramienta orientada también hacia fines profesionales para promover un servicio de información adaptado a las necesidades de la biblioteca. Dentro de ellos tenemos herramientas de primera generación, como lo son ProCite, EndNote y Reference Manager. Continuando con los de segunda generación como RefWorks y Zotero, que incorporan funcionalidades web y, por último, una tercera generación basada en las funciones 2.0 que permiten compartir recursos y generar auténticas redes sociales en torno a un asunto, como ocurre con Mendeley y CiteUlike.</p>
<p>Herramientas para organizar y generar nueva información</p>	<p>Mashups y aplicaciones de escritorio: Existen diferentes aplicaciones de escritorio, quizás la más conocida sea Google+, aunque probablemente la que mayor reconocimiento y aplicación ha tenido en las bibliotecas es Netvibes, desarrollada por Tariq Krim en 2005. Ha sido una de las herramientas pioneras de la Web 2.0 en ofrecer escritorios personalizados al estilo de Google+. Se diferencia de otras aplicaciones de escritorio personalizado por tener una parte pública y otra privada. Netvibes permite reunir widgets favoritos, sitios web, blogs, cuentas de correo electrónico, redes sociales, motores de búsqueda, servicios de mensajería instantánea, canales RSS, fotos, vídeos y podcasts. Esto permite que sea utilizado como una guía de recursos de la biblioteca, como LibGuides. En esta misma sección se podrían incorporar los gestores de referencias bibliográficas, ya que no sólo facilitan recopilar información, sino que además permitirían organizarla e incluso difundirla.</p>

Herramientas para difundir información y canales para generar la comunicación

Listas de correo:

Las listas de correo fueron las primeras formas de comunicación social en Internet. La Web ha ido integrando en su estructura la mayoría de las herramientas de la primera Internet. No obstante, a pesar de su mundo deslumbrante de imágenes y colorido, el correo electrónico ha sido la única herramienta que se ha mantenido por utilidad y facilidad de uso tanto en la comunicación individual como en la colectiva a través de las listas de discusión y distribución. Una lista de distribución consiste en agrupar un conjunto de direcciones de correo electrónico de personas interesadas en un tema específico y común, de modo que puedan enviar mensajes simultáneos a todas ellas utilizando una única dirección. De esta forma, cuando un usuario envía un correo a una lista este mensaje se envía automáticamente a todos los miembros que están suscritos a la misma. Las listas de correo siguen teniendo una alta validez por ser herramientas fundamentales debido a su dinamismo para la comunicación, tanto externa como interna, entre los miembros de una red. Se trata de una herramienta que posibilita una alta capacidad de difusión con un bajo coste y que permite dirigir la información a usuarios con un nivel de interés concreto.

Blogs:

Los blogs son un medio útil para la divulgación de información, ya que proporcionan noticias interesantes o curiosas sobre un asunto, aspecto que puede ser más “atractivo” para personas que no quieren o no desean consultar otro tipo de fuentes. Los blogs tienen una serie de características que los definen: formato de publicación en línea, configuración cronológica inversa, estructura de diario, contenidos: enlaces, noticias y opiniones, autoría mayoritariamente individual, un estilo informal y subjetivo, posibilidad de incluir contenidos y syndicar (o asociar) contenidos.

Su razón de ser obedece a varios motivos que van desde el uso para una comunicación profesional más ágil, hasta la voluntad de compartir información, opinar, crear diarios personales, establecer relaciones públicas, difundir notas, pensamientos, ideas o simplemente porque sí. Los blogs gozan de gran popularidad, aunque hay que tener en cuenta que la tasa de abandono es también muy alta. Se puede decir que es una herramienta muy eficiente ya que es de uso fácil y sencillo, además resulta muy dinámica al facilitar la comunicación entre los usuarios.

Redes sociales:

Una red social es un sitio web que permite a los usuarios compartir contenido, interactuar y crear comunidades sobre intereses similares. Las redes sociales probablemente han sido uno de los fenómenos que han tenido un mayor impacto en los últimos años, tanto en los aspectos relativos a las relaciones personales como profesionales. Se puede hablar de dos grandes tipos: generales, como Facebook, Instagram o Twitter, y especializadas como Academia.edu, ResearchGate o Librarything. Las redes sociales son un excelente medio para ofrecer los servicios bibliotecarios a los usuarios, y para que desde la biblioteca se organicen comunidades en torno a sus temas de interés, que irían desde la lectura social con recomendaciones de libros entre usuarios hasta la creación de grupos vinculados con los temas de interés del centro.

Fuente: Elaboración propia, a partir de los conceptos de Alonso Arévalo et al, 2014.

Un estudio realizado por Grande González y De la Fuente Redondo (2012) sobre la aplicación de la web social en las bibliotecas universitarias españolas, señala que uno de los objetivos principales del uso de los servicios 2.0 por parte de las bibliotecas es mejorar la comunicación con sus usuarios (cercanía) y, en virtud de ello, la prestación de sus servicios se enfoca en cuatro puntos:

- *Ofrecer una imagen más cercana*, por ejemplo, mostrando fotografías de los bibliotecarios, vídeos y fotografías de la biblioteca, etc. Esto hace que cuando el usuario utilice el servicio de chat no tenga esa sensación de impersonalidad que se produce de forma habitual en los servicios a distancia.
- *Mantener informado al usuario*: información general, noticias de la biblioteca, nuevas adquisiciones, libros, eventos que se van a llevar a cabo, recursos, servicio de referencia sobre el sitio web del centro, sobre las redes sociales. Las nuevas generaciones utilizan la web de forma habitual como primera vía de consulta a la hora de buscar información y eso es algo que las bibliotecas universitarias deben tener muy presente.
- *Ayudar*: recorridos orientativos por la biblioteca, consulta del catálogo, uso de bases de datos, marcadores sociales, etc.
- *Fomentar la participación*: clubs de lectura, solicitar sugerencias y opiniones acerca de los servicios, invitar a actos, implementar foros de discusión sobre libros y registrar votaciones, facilitar la creación de folksonomías. En definitiva, hacer que el usuario se sienta partícipe de la comunidad.

En palabras de Serrat y Sunyer (como se citó en Grande González y De la Fuente Redondo), “la biblioteca del siglo XXI no es un servicio estático, sino que se configura como un servicio a la carta (just in time y just for me) y para ello cabe orientar todas las actuaciones hacia la máxima calidad, aplicando la tecnología y las nuevas herramientas digitales”(2012, p. 582).

Dentro de los obstáculos de implementación de estos servicios, podemos mencionar, el que no se cuente con políticas claras al respecto, que no haya un enlace en la página principal de la web de la biblioteca hacía los servicios 2.0, lo que dificulta su localización por parte de los usuarios, y no contar con personal para atender estos servicios de forma adecuada. Es evidente que si un blog no se mantiene actualizado pierde interés, por ejemplo.

O tener un servicio de mensajería instantánea implica que un bibliotecario tenga que responder las cuestiones planteadas por el usuario en forma inmediata. Es decir, no se trata sólo de estar presentes en las redes sociales, sino de participar de forma adecuada cuidando la imagen que se ofrece del centro.

La biblioteca universitaria debe tener presencia donde la tengan sus usuarios, pero no de forma experimental, sino planificada al detalle con anterioridad. (Grande González y De la Fuente Redondo, 2012)

Pastor Sánchez (2015) sostiene que durante las dos últimas décadas se han puesto en marcha muchos servicios agrupados bajo la denominación biblioteca digital. La integración de herramientas como repositorios digitales, herramientas de descubrimiento o plataformas para el préstamo del libro digital confluyen dentro de un contexto en el que se desarrollan los principios de Open Acces y Open Data. Se trata de una situación en la cual prevalece la eficiencia de la integración de sistemas y soluciones diferentes, en contraposición a otra representada por los tradicionales sistemas únicos, que incluyen gran cantidad de funciones.

Dicho autor propone las siguientes tendencias dentro de las bibliotecas digitales universitarias:

➤ *Integración de recursos de acceso abierto y suscripciones a editoriales.*

En los últimos años las bibliotecas han estado afectadas por la crisis económica, debiendo hacer recortes presupuestarios en aspectos como personal, inversiones o compra de material bibliográfico. Las suscripciones a recursos on line, en especial a las revistas científicas, han sido una fuerte inversión.

Existen algunas iniciativas como los consorcios universitarios que permiten abaratar costes. Otra alternativa que podría resultar de gran valor es el fenómeno del movimiento open acces, promocionando la difusión y uso de revistas de acceso abierto, por un lado, y fomentando la publicación de los trabajos de los investigadores en publicaciones en abierto, por otro lado.

➤ *Las herramientas de descubrimiento abren nuevos caminos.*

Uno de los servicios que más difusión ha tenido en el sector de las bibliotecas universitarias ha sido la búsqueda integrada mediante las herramientas de descubrimiento (discovery tools). Estos sistemas han permitido solventar uno de los problemas que han surgido a partir del crecimiento de las bibliotecas digitales universitarias: la dispersión y heterogeneidad de las fuentes y recursos disponible online.

Se trata de una tendencia que apunta a la superación del OPAC como elemento central en la búsqueda de recursos de la biblioteca digital.

➤ *El libro digital*

El mundo universitario siempre ha sido una fuente potencial para el crecimiento de la lectura del libro digital. Por ello, lentamente comienzan a confluír factores que pueden sentar las bases para explorar dicho potencial, produciéndose cambios a medio y largo plazo.

El libro digital puede constituir el centro de la interacción entre los usuarios de la biblioteca. La anotación y marcado (individual y colectivo), la reelaboración de contenidos a partir de piezas de información o los comentarios de usuarios, entre otras funciones, resultan muy sugerentes en este tipo de plataformas, tanto para manuales docentes, como para material de referencia o investigación.

También sería interesante que las bibliotecas digitales universitarias participaran, a partir de la experiencia, en la delimitación de un nuevo concepto de libro digital como objeto reutilizable. Esto resulta de gran interés a efectos de un uso eficiente de estos recursos en la docencia, más concretamente a través de las herramientas de campus virtual. Definir puntos de acceso a elementos concretos de un libro digital (capítulos, fragmentos, figuras, tablas, etc.) podría resultar más útil que el acceso a la obra en su totalidad en tareas de docencia e incluso de investigación.

➤ *Transparencia y open data*

Las recomendaciones sobre universidad abierta de la CRUE, Teruelte-Doñate y Gumbau-Mezquita (como se citó en Pastor Sánchez, 2015) hacen referencia a la transparencia como un eje fundamental de las universidades modernas. Uno de los aspectos en los que se hace hincapié es precisamente la publicación de conjuntos de datos abiertos, imprescindibles para que la transparencia no quede en una declaración de intenciones, han de estar estructurados internamente, descritos y categorizados de un modo adecuado. En esta tarea los bibliotecarios tienen mucho que decir y pueden aportar su amplia experiencia en catalogación, clasificación, indización, aplicación de modelos de descripción, usos de esquemas de metadatos, preservación digital, etc.

Los bibliotecarios de datos son capaces de abordar plenamente estas labores de estructuración, organización y descripción, tanto desde un punto de vista metodológico como técnico. Esto facilitaría la inclusión de los conjuntos de datos

abiertos de la universidad como parte de la colección de recursos de la biblioteca digital, disponibles mediante búsquedas en las herramientas de descubrimiento.

➤ *Hacia los sistemas “desintegrados” de gestión bibliotecaria y la evaluación del impacto de las bibliotecas digitales.*

Las herramientas de descubrimiento, el desarrollo de los repositorios digitales, la puesta en marcha de plataformas para la gestión de colecciones de libros digitales y la gestión de conjuntos de datos abiertos plantea el uso de diferentes soluciones tecnológicas. La interoperabilidad de formatos y procesos será el factor determinante para una coexistencia fructífera, partiendo de la planificación cuidadosa para alcanzar la integración óptima de diferentes soluciones de software especializadas.

Por ello, tal vez el mejor sistema no sea aquel que incluya todas las funciones, sino el formado por módulos fácilmente integrables entre sí.

3.3.1 Redes sociales: el servicio 2.0 más utilizado.

En la actualidad, uno de los servicios de la web 2.0 más populares lo constituyen los sitios de redes sociales. Las redes sociales en línea o sitios de redes sociales pueden ser definidos como servicios basados en la web que permiten a los usuarios construir un perfil público y ofrecen herramientas que hacen posible la interacción entre ellos, compartiendo intereses, recursos e información. (Ortega y Aguillo, 2008)

Como lo expresa Andrade y Velázquez (2011), los profesionales de la información siempre han tenido en cuenta las necesidades del usuario y precisamente por eso es que hoy las bibliotecas deberían estar presentes en las redes sociales. El uso de estas nuevas plataformas tecnológicas permite atender demandas y expectativas de los usuarios con prontitud, facilitando el desempeño del staff y la difusión de servicios.

El estar presentes en una red social no implica simplemente poner a disposición y compartir información actualizada, es imprescindible la elaboración y ejecución de un plan de trabajo que garantice la calidad del sitio. (Andrade y Velázquez, 2011)

En primer lugar, es prioritario definir objetivos claros, como punto de partida del trabajo a realizar. Teniendo en cuenta el objetivo general de satisfacer la necesidad de interactuar y compartir información entre los usuarios digitales, y, al mismo tiempo, los objetivos específicos que tiene una biblioteca académica, los cuales van a determinar su perfil en la red elegida.

Una vez reunida la información y determinado los objetivos, el siguiente paso es identificar los destinatarios, tanto sean usuarios reales o potenciales.

Una vez identificados los usuarios, se establecen los contenidos que se presentarán en el sitio, con el fin de satisfacer sus demandas y cumplir los objetivos fijados. Es importante que la biblioteca esté identificada por su nombre completo, el URL de la página web institucional, la dirección de correo electrónico y los responsables (Tabla 5).

Como lo expresa García de León (2002), la información debe ser presentada de acuerdo a los requerimientos propios de la escritura web: “Los textos...deben ser breves, concisos y puntuales, muy estructurados que permitan una visión general y la opción a ampliaciones o profundizaciones mediante enlaces. Deben tener títulos y subtítulos claros y directos, que permitan gran movilidad, que vinculen a otros textos dentro y fuera del sitio web, o sea que no sean planos y permitan un abordaje dinámico y directo”.

TABLA 5: Criterios a tener en cuenta en la presentación de contenidos en la red social

<i>Selección</i>	Los contenidos publicados, además de satisfacer las demandas de los usuarios y contemplar los objetivos del sitio, deben provenir de fuentes confiables. El bibliotecólogo, como profesional de la información, es el encargado de esta tarea, realizando una cuidadosa selección y supervisando el origen de los contenidos que publiquen los usuarios, realizando las pertinentes aclaraciones cuando sea necesario.
<i>Ortografía</i>	Se debe controlar que los textos que se publiquen no tengan faltas ortográficas ni errores gramaticales.
<i>Citación</i>	Todo documento publicado ya sea texto, foto, cuadro o gráfico debe ser citado correctamente.
<i>Estructura de la información</i>	No es suficiente poner a disposición información de interés y actualizada, debe ser presentada de acuerdo a un criterio lógico. La forma como se estructura la información es tan importante como la información en sí misma, la cual debe ser organizada mediante una estructura jerárquica en la que se establecen áreas y relaciones entre las mismas.
<i>Navegabilidad</i>	El crear pestañas apropiadas al organigrama establecido por la biblioteca hace posible una buena navegación del sitio. La estructuración de los contenidos debe ser clara de modo de facilitar los procedimientos de búsqueda. Así el usuario podrá acceder a los contenidos de su interés siguiendo las indicaciones brindadas en el propio sitio y a través del menor número de clics posible, no mediante ensayo y error, que además de ocasionar pérdida de tiempo puede ser tedioso. No hay que olvidar tampoco, que la estructuración además de clara debe ser simple.
<i>Diseño</i>	Todo sitio web posee un diseño que constituye su expresión gráfica permitiendo su visualización y navegación. Se realiza de acuerdo a los objetivos y contenidos del sitio, cuidando la estética y asegurando el correcto suministro, uso y transferencia de la información.

Enlaces	Si una biblioteca pretende una presencia de calidad en una red social debe realizar una selección con criterio de los enlaces, teniendo en cuenta la estabilidad de la fuente que lo suministra y el grado de actualización del sitio. Los enlaces seleccionados deben ser citados correctamente y actualizados de forma continua. La selección y presentación de enlaces y no la cantidad es lo que importa a la hora de evaluar un sitio.
Normativa	Si bien la privacidad es tenida en cuenta por los servicios de redes sociales que ofrece la web mediante el uso de múltiples opciones configurables, es conveniente que el administrador de la cuenta de Facebook de la biblioteca académica en cuestión elabore y publique una normativa de participación. Se comunicará, por ejemplo, que el incumplimiento de alguna de las normas establecidas supondrá la eliminación del comentario del participante.
Promoción	Todas las actividades y servicios que la biblioteca considere conveniente se promocionarán a través de la red social, así como mediante el uso de etiquetas de los recursos que pueden ser de interés de los fans.
Mantenimiento y actualización	Es imprescindible que los encargados de la biblioteca en el sitio de red social realicen una actualización periódica de los contenidos y links. Por ejemplo, si alguien plantea un interrogante en el muro hay que responderle, si han colgado links hay que supervisar su vigencia.

Fuente: Elaboración propia, a partir de los conceptos de Andrade y Velázquez, 2011

Por último, la evaluación es esencial en la construcción, ejecución y mantenimiento de un sitio de red social. Una vez creada la página en el sitio hay que responder a interrogantes como: ¿cumple los objetivos establecidos?, ¿presenta los contenidos pensados?, ¿se han estructurado con claridad y calidad?, ¿tiene un diseño gráfico apropiado?, ¿funcionan todos los enlaces publicados? (Andrade y Velázquez, 2011)

También debe evaluarse el impacto del sitio, mediante la información que brinda la misma red social sobre cantidad de veces que es visitada, por quiénes y cuando.

Laudano, Planas y Kessler analizan las principales formas de apropiación de las redes sociales por parte de bibliotecas universitarias argentinas. “Respecto de la implementación de Facebook, si bien esta herramienta está en franca expansión desde 2005, la llegada a la mayoría de las bibliotecas no es muy temprana...En términos generales, se percibe una tendencia hacia usos no planificados, de carácter exploratorio, que privilegian una lógica comunicacional de sentido unidireccional, como mera instancia de difusión...Por la misma razón, el porcentaje de comentarios que se reciben es bajo. En otras palabras: la interacción entre bibliotecas y el usuario es realmente pobre a través de esta herramienta” (2015, p. 7).

“Respecto de Twitter, las... bibliotecas que en la actualidad lo utilizan comenzaron su implementación entre 2010 y 2012. Si se considera que esta red salió al mercado en 2006, la adopción de la herramienta resulta, como en el caso de Facebook, tardía. La frecuencia de uso

constatada es baja: el promedio general de tuits por día se ubica en 0,43. Esto es: menos de un tuit cada dos días” (Laudano et al., 2015, p. 7)

En un estudio posterior, Laudano, Planas y Kessler (2016) estudian la adopción y los principales usos de la plataforma Facebook por parte de las bibliotecas de tres universidades argentinas.

“En la actualidad, las bibliotecas universitarias argentinas están apropiándose de la red social Facebook, desde perfiles, páginas y, en menor medida, grupos. Esta realidad puede ser consecuencia del hecho de que otras instituciones, grupos sociales e individuos en general la están utilizando, eso es, por una cuestión de tendencia o “moda”; o bien, porque se percibe que sus potenciales usuarios/as la utilizan...Sin embargo, en general, se percibe una tendencia hacia usos no planificados, de carácter exploratorio ante lo novedoso, en coexistencia con otras herramientas comunicacionales instituidas, tales como RSS y blogs, a las que paulatinamente se añaden otras, como la red Twitter” (Laudano et al., 2016, p. 35)

Laudano et al. (2015) plantea que, luego de observar los usos de las redes sociales por parte de las bibliotecas universitarias, resulta impostergable un análisis de la perspectiva de los bibliotecarios: “¿quién/es están a cargo del manejo de estas herramientas?, ¿qué conocimientos sobre cuestiones de comunicación disponen para llevar adelante la tarea?, si existe una propuesta comunicacional general, ¿en qué consiste?, ¿cuánto tiempo implica este trabajo?, ¿en qué medida los usos de las redes sociales responden a las políticas de comunicación institucional?, ¿qué desafíos genera para los profesionales de la bibliotecología la implementación de servicios mediante redes sociales?

3.3.2 Referencia 2.0

El servicio de información y referencia es un servicio muy importante dentro de las bibliotecas; mediante el cual el bibliotecario ayuda e instruye a los usuarios a encontrar la información que necesitan. El mismo tiene por objetivo principal que el usuario logre ser autónomo y pueda realizar sus propias búsquedas de información para obtener los datos que necesita.

Se ha observado un descenso del uso de estos servicios en los últimos tiempos, una de las razones podría ser la proliferación de contenidos en formato digital que hace que los usuarios consigan información en Internet de forma fácil y autónoma.

González Fernández Villavicencio (2012) destaca las siguientes tendencias en los servicios de referencia presenciales y virtuales: 1) en la actualidad la referencia presencial

continúa siendo más demandada que la virtual y constituye la primera opción para la mayoría de los usuarios; 2) sin embargo, poco a poco los usuarios van cambiando sus preferencias hacia el acceso remoto, por lo que como respuesta se observa un progresivo aumento de los servicios virtuales; 3) aunque el número de transacciones descende, las preguntas que se atienden son de mayor nivel y complejidad. En otros casos se constata un aumento de satisfacción del usuario con el servicio, acompañado de una tendencia a recomendarlo.

La mayoría de las bibliotecas ofrecen servicios virtuales desde sus webs, aunque esta acción resulta insuficiente. No alcanza con poner enlaces al servicio, sino que se debería aumentar la información que le rodea, ampliando textos y gráficos para una mejor descripción, y colocando enlaces a sitios estratégicos, con etiquetas más amigables. Debido a que la mayoría de los usuarios no saben a qué se refiere el logo del servicio; por ello, es importante su difusión tanto dentro como fuera de la biblioteca.

Cuando al servicio de referencia se integran aplicaciones de la web social, podemos hablar de referencia 2.0. Ayra y Mishra (como se citó en González Fernández Villavicencio, 2012) realizaron un estudio sobre su uso en el servicio de referencia virtual, destacando el uso del chat, seguido a mucha distancia por Facebook o Twitter. Sin embargo y aunque las redes sociales favorecen el aumento de las transacciones de referencia, se encuentran muy poco integradas en este servicio, salvo casos excepcionales y, en líneas generales, carecen de visibilidad y promoción, ya que los usuarios desconocen que los han puesto para comunicarse con ellos.

Como dicen Hsieh y Yuan (como se citó en González Fernández Villavicencio 2012), antes de lanzar un nuevo servicio o producto hay que conocer las expectativas del usuario, es decir, el bien que los usuarios pueden obtener del mismo.

Para este fin, es importante establecer un plan de marketing que se encuentre integrado al plan estratégico de la biblioteca, en el que se tengan en cuenta: los objetivos específicos que se quieren obtener con el servicio de referencia, el segmento al que va ir dirigido, o sea el público objetivo, los espacios o canales que se van a utilizar y el plan de acción para conseguir los objetivos. Una etapa decisiva de este plan es la evaluación y medición de los resultados, ya que es la única forma de saber si se están logrando los objetivos que se plantearon y la eficacia del servicio. Para hacer la evaluación del servicio de referencia se debe tener en cuenta tanto la perspectiva del servicio (horas, materiales, calidad de respuestas), el valor implícito; como del usuario (grado de satisfacción, compromiso y difusión por su parte, valor explícito. Un error de las bibliotecas universitarias es no haber

realizado suficiente marketing de sus servicios, hay que diseñar planes de marketing que promocionen el servicio de referencia, mejoren su visibilidad e integren a los usuarios. Por otro lado, el servicio de referencia de la biblioteca universitaria tiene que estar presente a cualquier hora y lugar, disponible para cualquier persona, por el mayor número de canales. Por último, no se trata de esperar que el usuario venga, sino de salir a su encuentro, innovar y sorprender.

3.3.3 Nuevos soportes: el libro electrónico o e-book

Tal como lo expresa Cordon García (2014), el libro electrónico se ha consolidado en los últimos años gracias a la confluencia de factores como las innovaciones en tecnología de la información que han proporcionado dispositivos de lectura más ergonómicos y funcionales, la modificación de las prácticas de lectura de un sector importante de la población, y el incremento de la oferta editorial general y especializada.

El libro electrónico está presente en las bibliotecas universitarias desde su nacimiento. Su presencia no ha sido significativa hasta el momento, pero todas las bibliotecas han ido adquiriendo o suscribiendo monografías digitales de forma progresiva (Merlo Vega, 2015).

En este sentido, Rebiun aprobó un nuevo objetivo estratégico en su asamblea anual de 2014 orientado hacia el libro electrónico en las bibliotecas universitarias y científicas. El mismo dice así: “Fomentar la incorporación del libro electrónico en las bibliotecas como recursos para la promoción de colecciones académicas, la prestación de servicios innovadores y el desarrollo de la cooperación científica”. (Rebiun, 2014)

Merlo Vega (2015) analiza los modelos de distribución y consulta del libro electrónico en las bibliotecas universitarias. Para ello, describe los principales aspectos que se deben tener en cuenta en las cinco etapas del servicio bibliotecario, desde que se plantea la compra de un libro electrónico hasta que se evalúa su uso: formación de colecciones, adquisición de las obras, proceso técnico, prestación del servicio, evaluación y promoción del servicio (Gráfico 2 y Tabla 6).

GRÁFICO 2: Etapas de un servicio bibliotecario de libros electrónicos

Merlo Vega, J.A. Los libros electrónicos en las bibliotecas universitarias (Thinkapi 26/01/2015)

Fuente: Merlo Vega, 2015.

TABLA 6: Etapas de un servicio bibliotecario de libros electrónicos

<p>Formación de colecciones: Selección libros electrónicos</p>	<p>La selección de libros electrónicos dependerá del presupuesto que disponga la universidad, de las políticas de desarrollo de colecciones que posea la biblioteca y de las necesidades concretas que atiendan las titulaciones o proyectos de investigación específicos. La misma se podrá realizar de distintas maneras, en función de los proveedores y las herramientas con las que trabaje la biblioteca.</p> <p>Los modelos de venta a considerar son: <i>Título a título (pick & choose)</i> (es la más conveniente para la biblioteca, ya que la selección se realiza de acuerdo a los criterios de la universidad y no de los proveedores); <i>Colecciones (package)</i> (en algunos casos es la única posibilidad de adquirir contenidos de editores); <i>Evaluación (evidence)</i> (consiste en abrir por un tiempo limitado todo o parte del contenido de una editorial a cambio de un pago previamente establecido); <i>Desiderata (PDA, patron driven acquisition)</i> (este es un modelo que no está muy representado aún en las bibliotecas universitarias, es la compra bajo demanda de los usuarios).</p> <p>La compra de colecciones consorciadas es una de las vías que se están empleando en las universidades para dotar a sus bibliotecas de libros digitales. En tal caso se suelen realizar negociaciones entre los consorcios y los proveedores para acordar precios y condiciones. Los precios variarán en función del número de usuarios y de las posibilidades de consulta.</p>	<p><u>Aspectos a tener en cuenta en el desarrollo de colecciones de libros electrónicos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Políticas: existencia de programas de innovación o universidad digital, apoyo a los campus virtuales, distribución de recursos en bibliotecas con estructura descentralizada. 2. Contenidos: preferencias en disciplinas según especialización de las titulaciones, temas preferentes de investigación, áreas prioritarias de provisión de recursos de información, apoyo a nuevos programas de formación. 3. Formatos. Tecnologías hacia las que se orientan los libros electrónicos, formatos electrónicos prioritarios (estándares y comerciales), dispositivos de lectura (lectores, tabletas, teléfonos) desde lo que se prevé la consulta. 4. Modelos: procedimientos para la selección, compra de los libros electrónicos a través de editores, agregadores, distribuidores o plataformas de préstamo digital, usos posibles de los libros electrónicos. 5. Presupuestos: contratación, tipo de gasto y facturación del mismo, paquetes, suscripciones, depósitos económicos para PDA, inventario, tributación, incrementos anuales, renovaciones, adquisición de forma individual o consorciada.
	<p>Una vez seleccionados los libros electrónicos, se procede a la compra,</p>	<p><u>Aspectos a tener en cuenta en la adquisición de libros:</u></p>

<p>Adquisición de las obras: comprar o suscribir libros electrónicos</p>	<p>según el interés de las bibliotecas y sus usuarios.</p> <p>Hay cuatro grandes tipos de proveedores que se emplean para adquirir o suscribir libros electrónicos: <i>Editores</i> (el mayor porcentaje de adquisiciones se realiza a través de los propios editores, quienes ofrecen los libros para su consulta y descarga desde sus plataformas); <i>Agregadores</i> (se trata de proveedores que integran en sus plataformas libros electrónicos de múltiples editoriales, para su adquisición o suscripción y lectura); <i>Distribuidores</i> (son empresas que disponen de amplios catálogos de libros electrónicos de muchas editoriales para la venta a bibliotecas, es decir, son meta-agregadores, ya que incluso ofrecen las obras que están en estas plataformas de intermediarios); <i>Plataformas de préstamo digital</i> (se trata de los catálogos de editores que trabajan con los proveedores de servicios de préstamo digital, desde donde adquieren las obras las bibliotecas que trabajan con ellas).</p> <p>Los libros electrónicos también pueden ser incorporados desde las plataformas de acceso abierto. Los servicios de publicaciones de las universidades, al igual que muchas editoriales científicas ofrecen libros electrónicos en acceso abierto.</p>	<p>6. Proveedor: compra de las obras a editores directamente o agentes intermediarios, como son los agregadores, los distribuidores y los catálogos de proveedores de servicios de préstamo digital.</p> <p>7. Licencias: compra en perpetuidad o por suscripción renovable, con derechos de archivo o sin ellos, número de concurrencias en el acceso a los libros electrónicos.</p> <p>8. Plataformas: almacenamiento de los libros electrónicos en los servidores de los editores, plataformas de agregadores o servicios de préstamo digital, enlaces a libros en acceso abierto, archivo local de los títulos.</p>
	<p>El proceso técnico del libro electrónico se realiza como el del libro impreso, con las necesarias particularidades del formato digital.</p> <p>Los procesos técnicos han debido normalizarse para establecer políticas acerca de: cuándo se integran los registros al catálogo (sólo cuando la compra es propiedad, en todos los casos); cómo se cargan los registros (tipo e importación, metadatos, MARC); desde qué herramientas se difunden lo</p>	<p><u>Aspectos a tener en cuenta para la integración de los libros electrónicos a los catálogos y a las herramientas de consulta:</u></p> <p>9. Metadatos: posibilidades de importación de los registros, información en un formato MARC o similar de aplicación en la biblioteca, tipos de metadatos empleados por el editor (Onix).</p> <p>10. Integración: sistema de integración en los catálogos y en los</p>

<p>Proceso técnico: describir e integrar libros electrónicos</p>	<p>libros electrónicos (sección de recursos electrónicos de la web, integración en el discovery).</p> <p>Los sistemas de gestión bibliotecaria actuales disponen de programas de interoperabilidad de datos que simplifican la carga de los registros provistos por editores o agregadores en el catálogo, importando los datos.</p> <p>La adquisición de libros electrónicos se está haciendo a una amplia variedad de proveedores, lo que implica una dispersión del fondo. Por ello, las bibliotecas, además de sus catálogos, han empezado a emplear servicios de descubrimiento o discovery services, donde los usuarios pueden encontrar cualquier recurso disponible en la biblioteca o en internet, si está abierto.</p>	<p>programas de descubrimiento (ficheros CSV, MARC, XML, KBART), base de datos de conocimiento del servicio de descubrimiento.</p> <p>11. Procesos: organización de los flujos de trabajo, establecimiento de los procedimientos, normativa aplicable, revisión y homogeneización de los registros bibliográficos.</p>
<p>Prestación del servicio: Ofrecer libros electrónicos</p>	<p>La consulta de los libros electrónicos adquiridos o suscritos por las bibliotecas deben estar disponibles para toda la comunidad universitaria. Para ello, las bibliotecas y los proveedores utilizan dos formas esenciales de reconocimiento de las personas autorizadas, como mecanismo de identificación tanto desde las redes de las universidades como a través del acceso remoto: 1) rango IP de la universidad; 2) servicios de identidad.</p> <p>El sistema de acceso más básico es el reconocimiento de las direcciones IP que la biblioteca facilita al editor, agregador o proveedor.</p> <p>La consulta de los libros electrónicos puede estar limitada según los modelos de venta utilizados por los editores o agregadores: muchos permiten exclusivamente la lectura online de sus contenidos o bien limitan a un número de páginas la impresión o la copia de contenidos; en otros casos se permite la descarga con caducidad de contenidos, que están</p>	<p><u>Aspectos a tener en cuenta para la prestación de servicios de acceso a libros electrónicos:</u></p> <p>12. Identificación: autorización de los usuarios mediante reconocimiento de IPs, sistemas de identidad mediante protocolos de federación (PAPI, Shibboleth), control de usuarios mediante sistemas de gestión de bibliotecas (WAM).</p> <p>13. Consulta: condiciones y posibilidades que permiten los proveedores: lectura online, descarga temporal o permanente, número de acceso concurrentes o usuarios simultáneos.</p> <p>14. Seguridad: empleo de sistemas de gestión de derechos digitales (Adobe, Amazon), control de copias con DRM, descarga sin DRM, acceso a las condiciones establecidas en el DRM.</p> <p>15. Cooperación: acceso consorciado a los libros electrónicos,</p>

	<p>controlados por sistemas DRM de gestión de derechos digitales; los grandes editores permiten la consulta y descarga sin límites, una vez realizada la autenticación; algunos agregadores como Dawsonera basan su modelo de acceso en el número de usos o créditos, pudiendo impedirse la consulta a un libro si ya se han superado el número de consultas anuales permitidas; en las plataformas de préstamo digital se compran bonos por números de préstamo, aunque también existen tarifas planas para el acceso a los contenidos.</p> <p>El control de copias y temporalidad del acceso se suele realizar con sistemas de protección de contenidos denominados DRM (digital rights management). Estos sistemas son diferentes en función del formato o de las empresas que los desarrollan. Los más comunes son los de Amazon y Adobe.</p> <p>La prestación del servicio se puede realizar de forma consorciada, puesto que las obras frecuentemente se han adquirido de forma conjunta.</p> <p>La participación en redes también implica la integración en servicios de préstamo interbibliotecario. En el caso de libros electrónicos, las licencias que las bibliotecas firman con los grandes editores suelen restringir este servicio a capítulos y porcentajes de las obras.</p>	<p>posibilidad de ofrecer contenidos en préstamo interbibliotecario, intercambio científico de libros universitarios desde las mismas plataformas.</p>
<p>Evaluación y promoción del</p>	<p>La etapa final de cualquier servicio bibliotecario es su evaluación. Es necesario un análisis desde el que se obtenga información sobre el uso real de los libros electrónicos, el número de lecturas y descargas.</p> <p>Una evaluación necesaria que debe hacer la biblioteca es el análisis de</p>	<p><u>Aspectos a tener en cuenta para incrementar la eficiencia de este servicio:</u></p> <p>16. Estadísticas: indicadores disponibles para el análisis cuantitativo, uso real de los libros (consultas, descargas,</p>

<p><i>servicio: analizar y potenciar el uso del libro electrónico</i></p>	<p>coste/eficiencia, que ofrece información sobre la rentabilidad de la inversión económica realizada; ya que los libros electrónicos de interés universitario suelen tener precios elevados, por lo que se debe rentabilizar su uso.</p> <p>Las estadísticas que suelen ofrecer los proveedores también incluyen datos de las obras, materias y colecciones más utilizadas.</p> <p>También es necesario disponer de información estadística sobre los dispositivos que se usan para la lectura de libros electrónicos (ordenadores, tabletas, lectores, teléfonos), así como los formatos preferidos (epub, mobi, pdf). Estos datos permitirán orientar las futuras compras.</p> <p>Por otro lado, se debe conocer la satisfacción de los usuarios mediante métodos de investigación cualitativa, ya que es esencial determinar si la colección que se está desarrollando responde a las necesidades de la comunidad universitaria.</p> <p>El mayor uso de las colecciones electrónicas se potencia con campañas de difusión, sobre todo cuando el servicio es nuevo. Dada la complejidad de algunas tecnologías y su novedad, se deberán elaborar tutoriales y páginas informativas, tanto para dar a conocer las plataformas, como para explicar cómo consultar libros protegidos con DRM.</p> <p>La dispersión de los libros electrónicos en varias plataformas obliga a las bibliotecas a establecer sistemas de información, alertas y canales de comunicación de los recursos adquiridos que potencien su uso.</p>	<p>préstamos), normalización de datos mediante Counter.</p> <p>17. Análisis: estudios orientados hacia la satisfacción de los usuarios o análisis cualitativo, impresión sobre la calidad de los contenidos, análisis de la inversión, rendimiento y eficiencia.</p> <p>18. Renovaciones: obras de adquisición recomendada, renovación de las suscripciones a plataformas o colecciones, expurgo o anulación de títulos suscritos con nulo rendimiento.</p> <p>19. Difusión: planificación de campañas de promoción, sistemas de comunicación, producción de guías informativas, tutoriales y materiales de aprendizaje.</p> <p>20. Orientación: confección de bibliografías específicas para titulaciones o materias, selecciones para investigación y docencia, recomendaciones periódicas.</p>
---	---	---

Fuente: Elaboración propia, a partir de los conceptos de Merlo Vega, 2015

3.3.4 Nuevas formas de trabajo: el teletrabajo o trabajo remoto.

Una definición de teletrabajo usual es “trabajo a distancia facilitado por el uso de la informática y las telecomunicaciones”.

“Si bien el concepto clásico de teletrabajo, en principio, hacía referencia a la persona que desarrollaba su actividad en el domicilio, en el futuro se prevé que esté más relacionado con una forma flexible de organizar el trabajo, donde la permanencia del empleado en un lugar predefinido y el tiempo dedicado al trabajo no sea fundamental, sino más bien la tarea encomendada y los resultados obtenidos” (Pérez Lorenzo, Morales García, Monje Jiménez y García López, s.f, p. 1).

Pérez Lorenzo et al. agregan, con respecto al teletrabajo en el domicilio, que “consiste en el trabajo que se realiza desde el hogar, sin necesidad de desplazarse a la oficina (home-based telework or telecommuting) y puede desarrollarse por cuenta propia o por cuenta ajena. Esta última modalidad es la más extendida y en la mayoría de los casos combina con reuniones o con otros trabajos en la sede de la empresa” (s.f, p. 3).

Debido al aumento de los contagios por coronavirus, muchas empresas e instituciones se han visto obligadas a considerar el teletrabajo como su nueva forma de trabajo. Si bien, la tecnología no es un impedimento hoy en día para ello, es cierto que aún falta cultura de teletrabajo, por lo que no todas las empresas e instituciones están preparadas para implementar esta modalidad.

En su Informe Especial Covid-19, la CEPAL destaca que “la crisis del Covid-19 acelerará algunos cambios estructurales en curso en la última década. Por ejemplo, las cuarentenas forzosas aumentarán la virtualización de las relaciones económicas y sociales; el teletrabajo prevalecerá en más industrias y regiones, y la digitalización avanzará aún más rápido”. (2020; p. 4)

En el ámbito de los profesionales de la información, una pregunta recurrente, que se ha venido planteando desde antes que surja la pandemia del Covid-19, es: ¿somos los centros de información un servicio esencial? La cual ha sido respondida con distintos argumentos.

En palabras de Rodríguez Crespo, “¡por supuesto que somos esenciales! Formamos parte de instituciones enfocadas a la selección, conservación y difusión del patrimonio cultural en sus diversas manifestaciones. Ciertamente es que, de entre todas las instituciones dirigidas a este fin (archivos, bibliotecas y centros de documentación), las bibliotecas son las que tienen un mayor contacto con el público en general y por ello su visibilidad es mucho mayor”. (2020)

A partir del siglo XX aproximadamente las bibliotecas transformaron sus planteamientos y objetivos, colocando las necesidades de sus usuarios como centro de atención, más que en la conservación de los documentos que albergaban. Esto generó repercusiones sin precedentes, impactando en una mayor demanda de servicios por parte de los usuarios. No obstante, este cambio no fue acompañado con un aumento del presupuesto, lo que obligó a las bibliotecas a paliar la falta de medios con creatividad y esfuerzo.

Tal como lo expresa Rodríguez Crespo, “las bibliotecas se han visto fuertemente afectadas por diversos recortes que han debido paliar con un mayor esfuerzo y dedicación. Esto les ha llevado a incorporarse de manera decidida al mundo digital, con el fin de lograr su objetivo principal: satisfacer las necesidades informativas, de formación y entretenimiento de sus usuarios. Todos estos esfuerzos, realizados durante los últimos años han hecho que las bibliotecas en la actualidad cuenten con los recursos suficientes para afrontar situaciones tan anómalas como esta pandemia”. (2020)

Otras preguntas que surgen con respecto a la “nueva normalidad” son: “¿Llegará el teletrabajo para quedarse?, se podrá aplicar al mundo de las bibliotecas, archivos y centros de documentación?, ¿en qué tareas profesionales podrían aplicarse soluciones de teletrabajo?” (Boletín de la Asociación Profesional de Archiveros, Bibliotecarios y Documentalistas de Madrid, 2020, p. 29)

Lo cierto es que, “un documentalista con las herramientas y el acceso configurado para acceder a la red de ordenadores de su centro de trabajo, podría hacer su trabajo perfectamente” (Boletín de la Asociación Profesional de Archiveros, Bibliotecarios y Documentalistas de Madrid, 2020, p. 29)

Hay que destacar que la posibilidad del teletrabajo permite una mayor flexibilidad de horarios y mejora la conciliación familiar y laboral, aumenta la productividad. Varios estudios realizados por la Universidad de Stanford mostraron que los empleados que trabajaban desde casa son un 13% más productivos que sus compañeros (Galiana, 2020). Disminuye gastos de traslado del empleado y gastos de infraestructura (equipos informáticos, electricidad) de la empresa. Disminuye el ausentismo de forma considerable y el riesgo de accidentes y de bajas. Mejora la opinión del trabajador hacía la empresa, dado que el teletrabajo origina una serie de importantes ventajas, lo que hace que el empleado haga una buena valoración de la empresa (Galiana, 2020).

FESABID (Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística) está preocupada por el escenario que se va a plantear al sector

de la información y la documentación tras el Covid-19 y que afectará a bibliotecas, archivos, museos y empresas del sector. “En momentos de crisis es cuando se tensionan las organizaciones y afloran las realidades. La fortaleza y madurez digital del sector de la información y la documentación será clave para afrontar las dificultades y mantenerlo vivo y activo en los momentos difíciles”. (FESABID, 2020, p.1)

Por esta razón ha impulsado una serie de acciones orientadas a reforzar el sector frente a la crisis mediante la colaboración. Una de las primeras acciones ha sido el decálogo elaborado por el Clúster FESABID en el que se proponen “10 pasos para que nuestro sector afronte la situación tras el Covid-19”:

Paso 1. Visión de futuro: Mantener la calma, no improvisar, seguir fieles a nuestra visión y objetivos y adaptarnos a la nueva realidad.

Paso 2. Movilidad y teletrabajo: Implementar aplicaciones que permitan la movilidad y el teletrabajo con garantías.

Paso 3. Formación: Aprender a trabajar desde la distancia.

Paso 4. Administración-E: Integrar el uso de la administración electrónica en todos los procesos administrativos.

Paso 5. Comunicación: Mejorar la comunicación a todos los niveles.

Paso 6. Evaluación: Definir indicadores de gestión.

Paso 7. Compromiso social: Fortalecer el compromiso social con la comunidad.

Paso 8. Innovación: Invertir en innovar.

Paso 9: Colaboración: Establecer alianzas para fomentar la innovación y los resultados.

Paso 10. Difusión: Compartir las buenas prácticas para impulsar el sector.

En la Argentina, Díaz Pacífico, Petinari y Freán realizaron un relevamiento para la Asociación de Bibliotecarios Profesionales de Rosario (ABPR), cuyo objetivo es entender como las bibliotecas públicas, populares, escolares, universitarias y especializadas están respondiendo a la pandemia de Covid-19. Dentro de los resultados y conclusiones del mismo se menciona que “el 70 % de los bibliotecarios manifestó estar realizando alguna actividad de trabajo a distancia para sus bibliotecas”.

De acuerdo con las características de cada institución y los recursos disponibles, los bibliotecarios han realizado las siguientes actividades: *referencia* (por teléfono, WhatsApp, correo electrónico, mensajería de redes sociales); búsquedas bibliográficas; narración oral; *repositorios digitales*; elaboración de bibliografías; blog o página web; redes sociales;

boletines; edición de revistas; *circulación y préstamos* (sólo renovaciones); *actividades de formación a distancia*; tutoriales; *procesos técnicos*, “carga en bases de datos”; digitalización de materiales; *planificación de actividades*; trabajos administrativos; *autoaprendizaje y formación del personal* a través de tutoriales, webinars y cursos en línea; asistencia a docentes en otras tareas; asesoramiento a bibliotecas; dictado de clases.

La mayoría de las respuestas mostraron que los bibliotecarios se adaptan al teletrabajo y se sienten cómodos con el nuevo rol. No obstante, del 30% restante, que no realizó teletrabajo, muchos expresaron no saber cómo adaptarse a la situación derivada de la emergencia sanitaria; también llama la atención que no hayan recibido instrucciones o asignación de tareas por parte de sus autoridades, quizás podría explicarse por la velocidad con que se implementó la medida de aislamiento, sin que las instituciones puedan planificar su funcionamiento.

Una de las desventajas planteadas por la mayoría de los encuestados es la de no tener buena conectividad; también muchos profesionales señalaron la falta de contacto presencial con los usuarios, como una de las desventajas de esta nueva situación.

Con respecto a las bibliotecas universitarias y especializadas, las mismas “se encuentran en una situación relativamente ventajosa en cuanto a la comprensión y provisión de servicios remotos. Antes del aislamiento preventivo, estas bibliotecas y sus bibliotecarios estaban trabajando en áreas como acceso abierto, repositorios, comunicación de la ciencia y derechos de autor. Será estratégico implementar acciones para transferir y adaptar esos conocimientos a otros perfiles bibliotecarios” (Díaz Pacífico et al., 2020, p. 7).

Concluyendo, “el trabajo de los bibliotecarios durante la cuarentena les ha permitido ganar reconocimiento al interior de las comunidades, especialmente dentro de las instituciones educativas. Esta etapa podría ser una oportunidad para fortalecer el rol de los bibliotecarios e instalar una imagen no tradicional que tenga repercusión en el largo plazo” (Díaz Pacífico et al., 2020, p. 6).

El autoaprendizaje y la colaboración que se logren durante este tiempo excepcional, fortalecerán a los profesionales y marcarán el futuro a seguir.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS

En este capítulo se presentan y analizan los resultados obtenidos en la investigación a partir de la recopilación de datos. Dicha actividad se llevó a cabo en el período agosto-octubre 2020.

En una primera parte se analizan las encuestas realizadas de acuerdo a las variables e indicadores previamente explicitados y; en una segunda instancia, se exponen los datos, ideas y opiniones obtenidas de las entrevistas efectuadas.

4.1 Análisis de las encuestas

Se obtuvieron un total de 9 respuestas de las diferentes bibliotecas universitarias de la UNL, representando la totalidad de las bibliotecas muestreadas. La distribución de las mismas, de acuerdo a los cargos que desempeñan los encuestados es la siguiente: el 44,44% de las respuestas pertenecen a directivos de las bibliotecas, el 22,22% a bibliotecarios, el 11,11% a la vicedirección, el 11,11% a jefe de biblioteca y el 11,11 a responsable de biblioteca (Fig. 1).

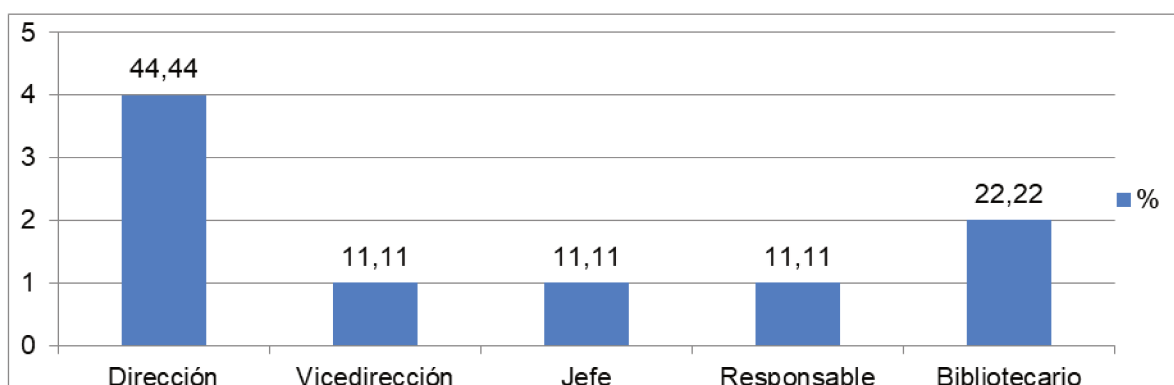


Figura n° 1: Cargo que desempeñan los encuestados

En relación a la antigüedad en el cargo del personal bibliotecario encuestado, el 44,44% de los relevados indican una antigüedad menor a 5 años, un 22,22% comprenden una antigüedad de entre 5 a 10 años, otro 22,22% corresponden a una antigüedad entre 10 a 20 años y un 11,11% a una antigüedad mayor a 20 años (Fig. 2).

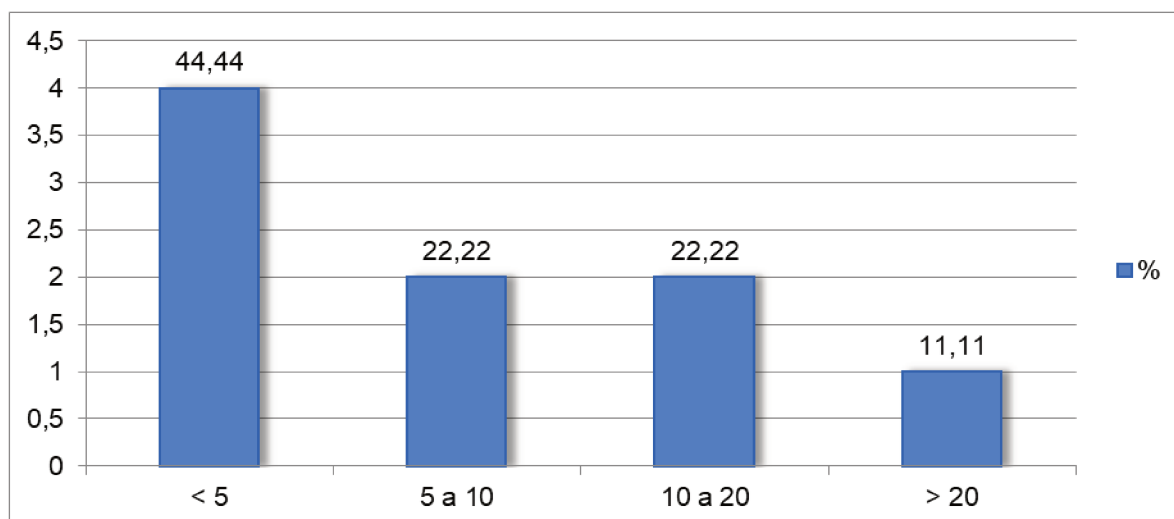


Figura nº 2: Antigüedad en el cargo del personal bibliotecario encuestado

4.1.1 Variable 1: Nuevos servicios y recursos digitales

Indicador 1: Servicios y productos implementados de forma digital a partir del confinamiento por la pandemia Covid-19

Dentro de los principales recursos y servicios que ofrecen actualmente las bibliotecas universitarias de la UNL, podemos observar, en cuanto a contenido digital, que el 100% (las nueve bibliotecas) poseen página web de la biblioteca con catálogo en línea (Página web-OPAC) y biblioteca digital de libros electrónicos; el 88,9% (8 bibliotecas) manifestaron contar con biblioteca digital de publicaciones periódicas; 66,7% (6 bibliotecas) con biblioteca digital de audiolibros y 33,3% (3 bibliotecas) biblioteca digital con material audiovisual, ninguna posee biblioteca digital con videojuegos. El 77,8% (7 bibliotecas) disponen de repositorio institucional de tesis. Mientras que el 11,1% (1 biblioteca) agrega el acceso a base de datos especializadas.

Con respecto al área comunicacional, el 55,6% (5 bibliotecas) de las respuestas tienen perfiles en redes sociales y realizan referencia virtual vía redes sociales, el 44,4% (4 bibliotecas) realizan referencia vía telefónica y vía web, el 11,1% (1 biblioteca) vía WhatsApp y el 22,2% (2 bibliotecas) realizan marketing a través de las redes sociales.

Dentro de los servicios que ofrecen, el 55,6% (5 bibliotecas) realizan envío de material digitalizado y 66,7% (6 bibliotecas) difusión de contenidos virtuales. El 22,2% (2 bibliotecas) posee boletín informativo. El 55,6% (5 bibliotecas) realizan préstamo de material con entrega a domicilio y el 11,1% (1 biblioteca) agrega el préstamo interbibliotecario.

Con respecto a las actividades de formación de usuarios, el 22,2% (2 bibliotecas) brindan formación virtual y el 44,4% (4 bibliotecas) tutoriales, el 11,1% (1 biblioteca) realiza charlas on line y el 11,1% (1 biblioteca) posee blog. Por último, ninguna biblioteca posee canal propio de YouTube (Fig. 3).

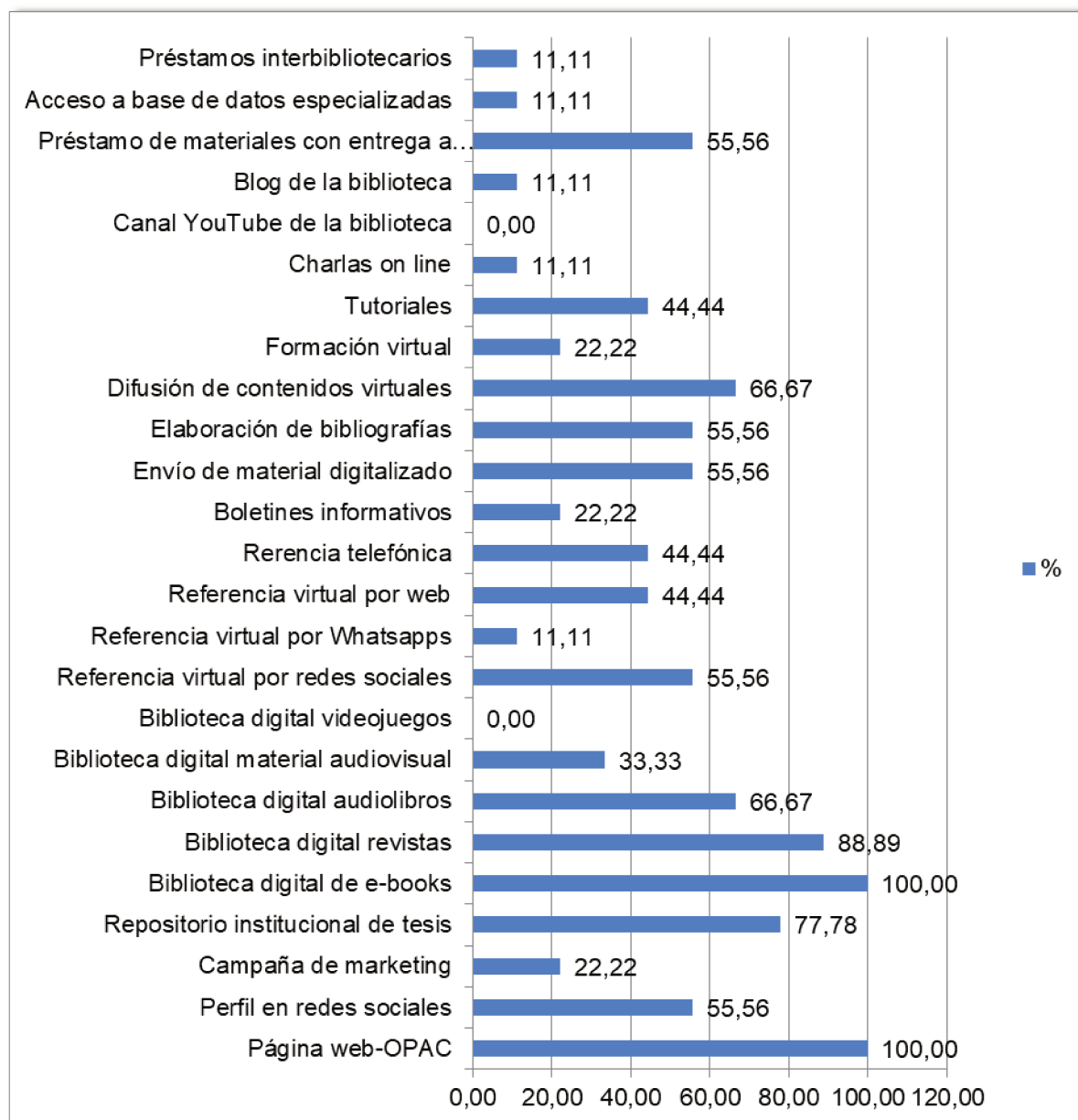


Figura nº 3: Servicios y recursos que ofrecen actualmente las bibliotecas de la UNL.

Los servicios y productos que han incorporado las bibliotecas universitarias de la UNL, a los que ya tenían, a partir del confinamiento por la pandemia de Covid-19 son los siguientes: elaboración de bibliografías (22,22%), formulario web para solicitar turno (22,22%), se sumó una nueva biblioteca digital: e-books (11,11%), los señalados en el ítem

anterior (11,11%), se potenciaron los servicios que ya brindaban (11,11%), acceso a Ediciones UNL con descarga libre (11,11%) (Fig. 4).

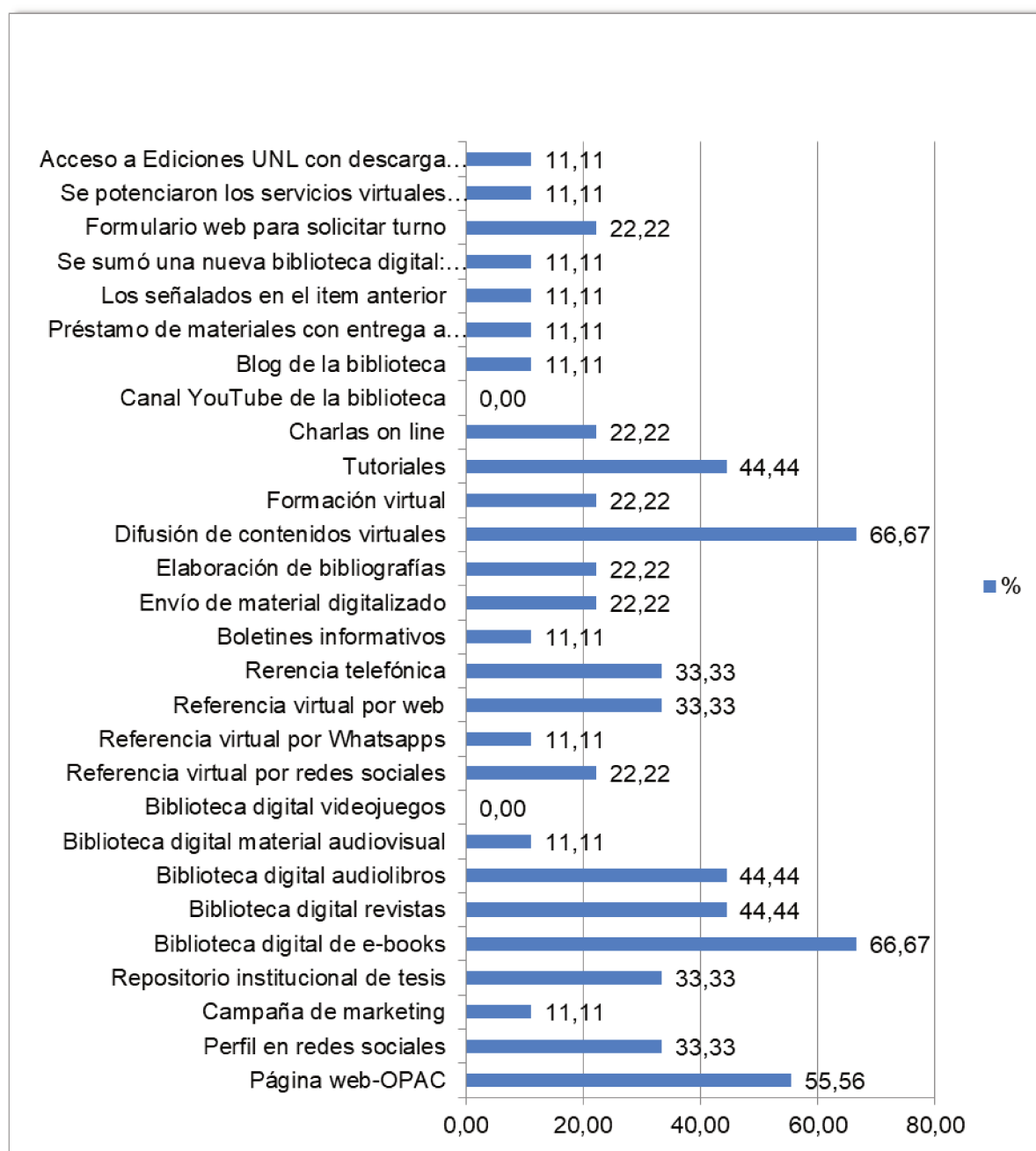


Figura nº 4: Servicios y productos implementados a partir del confinamiento por la pandemia Covid-19

Indicador 2: Tipos de servicios de referencia ofrecidos.

Con respecto a los servicios de referencia ofrecidos durante el aislamiento por Covid-19, la referencia por redes sociales es la que más respuestas obtuvo con 35,71%, seguido de 28,57% vía Web, 28,57% vía telefónica y 7,14% vía WhatsApp (Fig. 5).

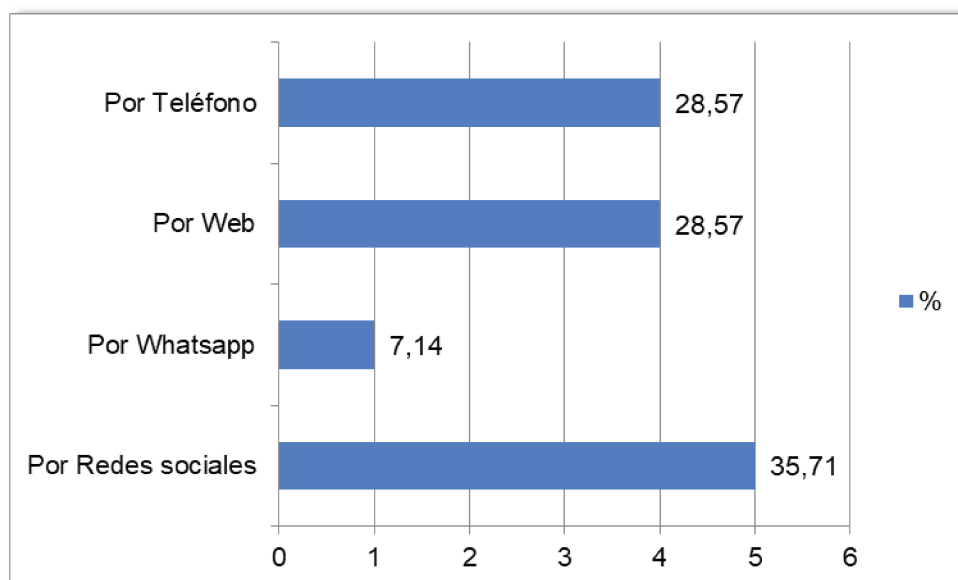


Figura nº 5: Tipos de servicios de referencia ofrecidos durante la pandemia de Covid-19.

Indicador 3: Presencia de la biblioteca en las redes sociales.

La red social más utilizada por las bibliotecas de la UNL es Facebook (42,86%), le sigue Instagram (28,57%) y Twitter (14,29%). El 7,14% (1 biblioteca) no tiene perfil propio en redes sociales. El 7,14% (otra biblioteca) menciona “Viva la FiQ”, como una red social propia. Ninguna de las respuestas (0,0%) tiene perfil en You Tube, Pinterest o blog propio (Fig. 6).

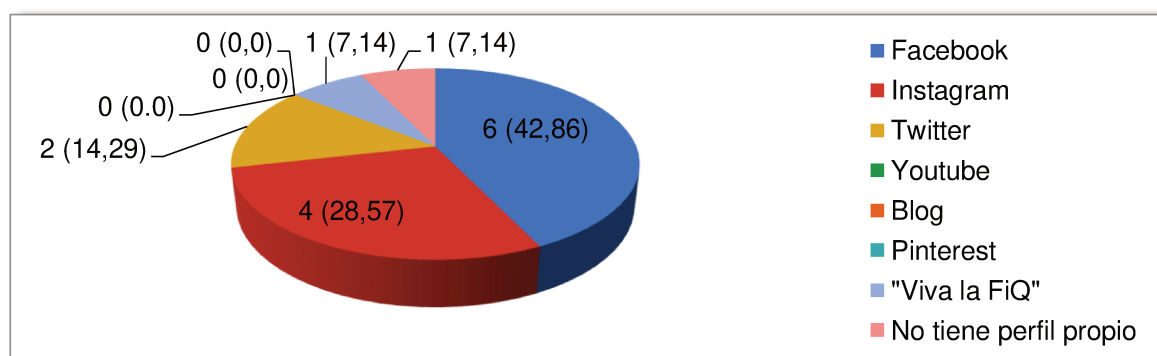


Figura nº 6: Presencia de las bibliotecas en las redes sociales.

Indicador 4: Motivos de la presencia de la biblioteca en las redes sociales.

Los principales motivos de la presencia de las bibliotecas en las redes sociales son: mejorar la comunicación con los usuarios (77,78%), informar sobre los servicios que brinda la biblioteca (77,78%), hacer la biblioteca más amigable (77,78%) y aumentar la visibilidad (66,67%). En menor medida, contactar con otras bibliotecas (55,56%) y profesionales

(55,56%) y dar a conocer la colección (55,56 %). Otros motivos mencionados son: promover actividades (44,44 %), anunciar eventos (33,33%), aumentar el n° de consultas y préstamos (22,22%) y brindar atención las 24 hs. (22,22%) (Fig. 7).



Figura n° 7: Motivos de la presencia de la biblioteca en las redes sociales.

4.1.2 Variable 2: Decisión de teletrabajo

Indicador 1: Adopción o no del teletrabajo como forma de trabajo.

El 100% de las bibliotecas tomaron la decisión del teletrabajo, esto se debe, en gran medida, a que fue una decisión y una disposición conjunta entre las autoridades de la Universidad y la Junta de Bibliotecas.

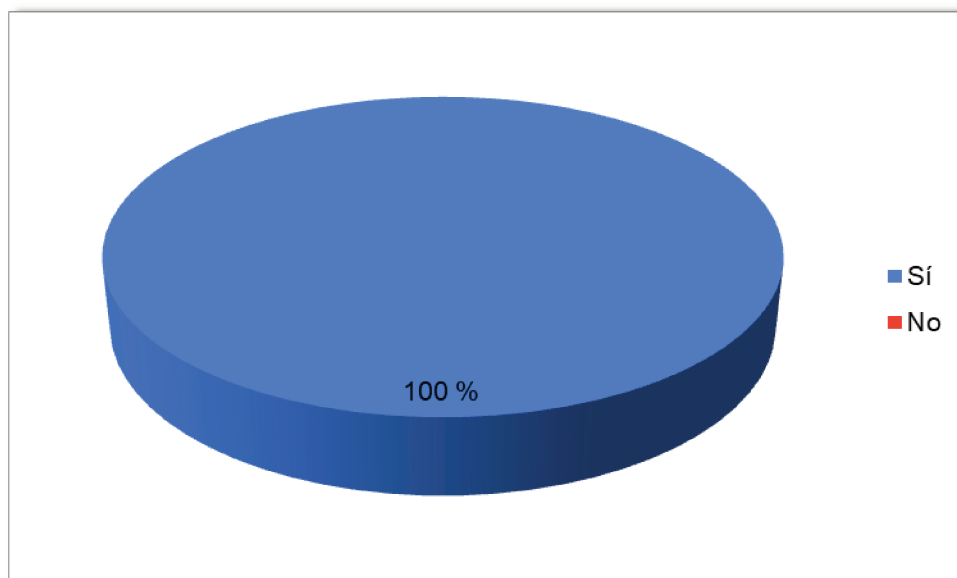


Figura n° 8: Decisión de teletrabajo.

Indicador 2: Tipos de herramientas utilizadas para realizar el teletrabajo bibliotecario.

La modalidad más utilizada para realizar teletrabajo fue a través de Cloud (Nube UNL, Google Drive, etc.) 88,89% y grupo de WhatsApp 66,67%, seguidos del correo institucional 44,44%, llamadas telefónicas 44,44% y redes sociales 44,44%. En menor medida se utilizó el Aula virtual 22,22%, videoconferencias 11,11% y Blog 11,11% (Fig. 9).

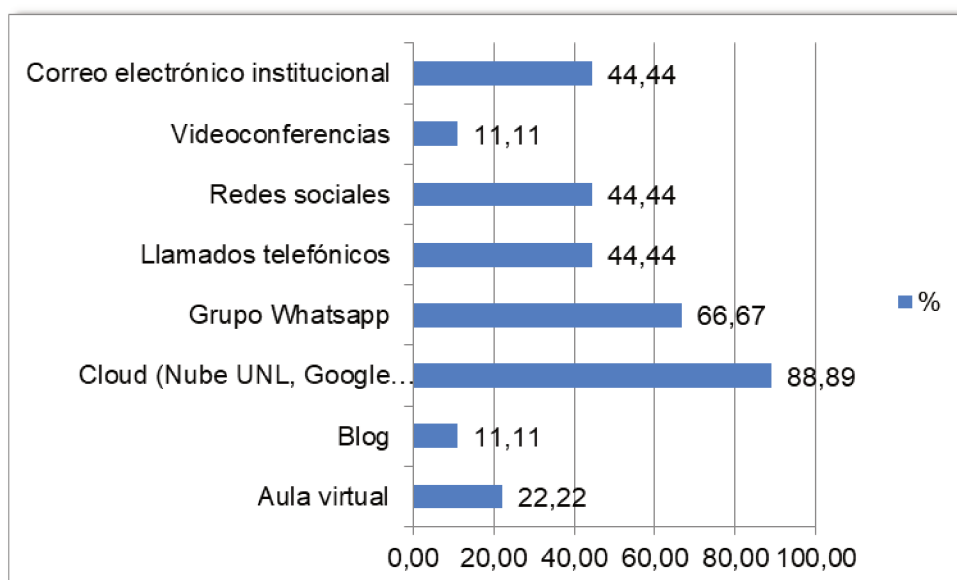


Figura n° 9: Tipos de herramientas utilizadas para el teletrabajo bibliotecario.

Indicador 3: Actividades realizadas mediante teletrabajo.

Las actividades más destacadas que han realizado las bibliotecas mediante teletrabajo son: asesoramiento a docentes y alumnos 100%, autoaprendizaje 88,89%, planificación de actividades 77,78%, trabajos administrativos 66,67%, actividades de formación a distancia 66,67%, tutoriales 55,56%, mensajería de redes sociales 55,56%, asesoramiento a otras bibliotecas 55,56%. En menor medida: elaboración de bibliografías 33,33%, carga de material en base de datos 22,22%, revisión de registros del OPAC 22,22%, digitalización de material 22,22%, blog de biblioteca 11,11%, referencia virtual 11,11%, boletines 11,11%. Una de las bibliotecas agrega a las actividades realizadas las siguientes: elaboración del protocolo 11,11%, elaboración del sitio OA (Open Access) 11,11%, armado de formularios web de turnos 11,11%, armado de formularios web par donaciones 11,11%, armado de formularios web para compras bibliográficas 11,11%.

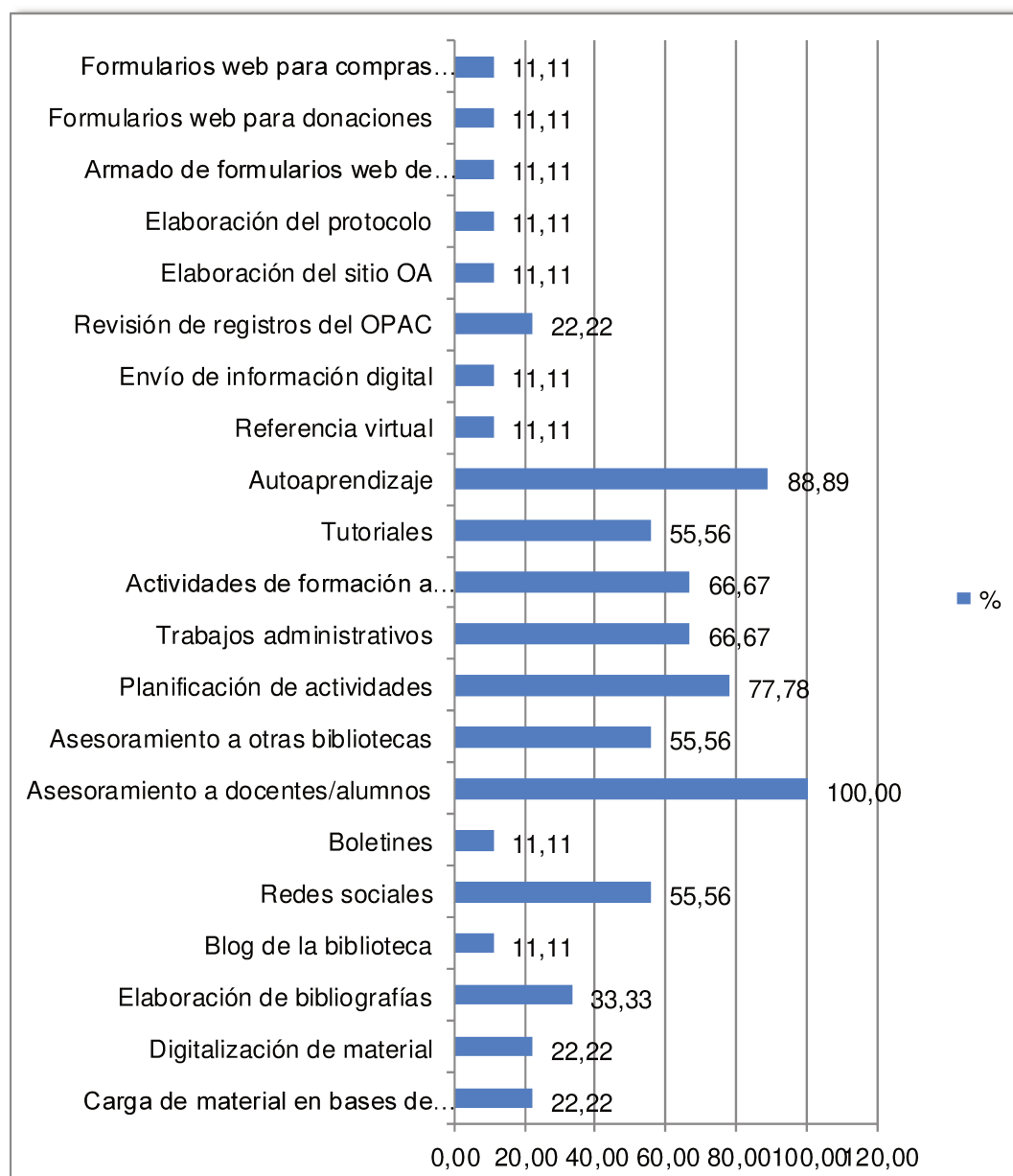


Figura n° 10: Actividades realizadas mediante teletrabajo

Indicador 4: Posibilidad de realizar teletrabajo de forma permanente.

Los siguientes ítems representan los comentarios más relevantes de los encuestados con respecto al planteo de adoptar el teletrabajo como una forma de trabajo permanente:

- *Dentro de las ventajas de esta modalidad de trabajo: “Se puede trabajar en forma colaborativa con el resto de las bibliotecas de la UNL para poder dar respuesta a situaciones concretas del contexto actual. Las actuales herramientas tecnológicas permitieron una rápida adaptación y organización. Un inconveniente reside en que no todos los trabajadores cuentan con la tecnología necesaria. Lo mismo se puede decir con respecto a los usuarios”.*

- *“Destaco la colaboración de todo el personal y la buena predisposición para el trabajo a distancia”.*
- *“Al principio costo adaptarse a la nueva realidad virtual, pero con esfuerzo y dedicación, se han logrado varias metas para sostener el vínculo con la comunidad universitaria en su totalidad”.*
- *“El teletrabajo es un parche en este momento de pandemia y a través de él sólo podemos brindar una parte de nuestros servicios; necesitamos urgente accesos a nuestros sistemas particulares para poder dar una respuesta más completa y acabada por medio de este instrumento que es el teletrabajo”.*
- *“El trabajo en cuarentena es una nueva etapa, en lo personal difícil, deberíamos haber recibido capacitación. Destaco el compañerismo de aquellos que entienden lo difícil de dicha situación”.*
- *“Es una modalidad que si bien ha sido satisfactoria en la implementación, ha tenido que ser muy planificada, y creo que muchas de las nuevas prácticas. Esta organización en lo personal me gusta, y varias cosas adoptadas quedarán para después de esta pandemia”.*

4.1.3 Variable 3: Plan de contingencia

Indicador 1: Presencia o ausencia de un plan de contingencia.

Consideran implementar un Plan de contingencia después del levantamiento de las medidas de aislamiento, de forma afirmativa el 44,44%, tal vez el 22,22% y por el no 33,33%.

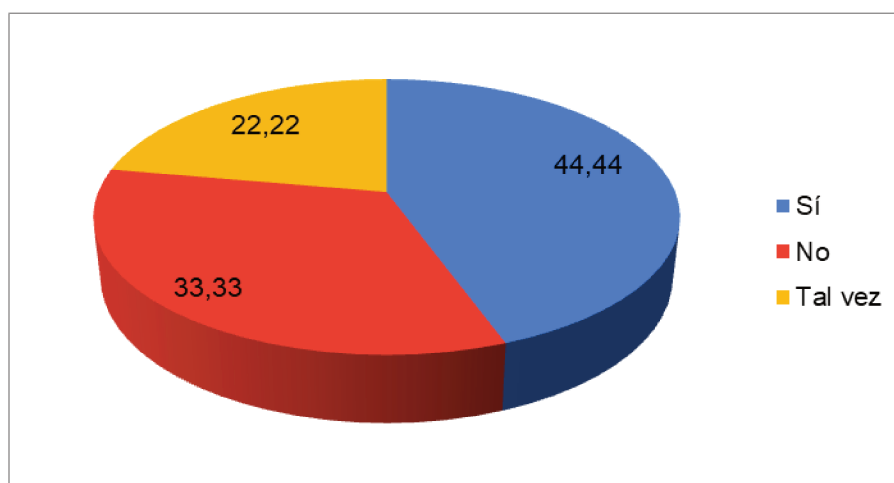


Figura n° 11: Plan de contingencia

Indicador 2: Tipo de plan de contingencia.

Analizando las respuestas referidas al tipo de Plan de contingencia a implementar, cuatro de los encuestados (44,44%) mencionan el Protocolo de bioseguridad elaborado por la Junta de bibliotecas, donde se contemplan las recomendaciones de limpieza y desinfección para realizar las actividades de forma presencial en las unidades de información de la UNL (el mismo se adjunta en el Anexo IV). Dos de las respuestas afirman no contar con Plan de contingencia (22,22%); una de las respuestas no sabe a qué se refiere concretamente el Plan de contingencia (11,11%) y una de las respuestas dice que se adoptarán las medidas dispuestas por la Red de Bibliotecas de la UNL (11,11%), uno de los encuestados no responde (11,11%).

Tipo de plan de contingencia	Cantidad	%
Protocolo de bioseguridad de la UNL	4	44,44
Considera que no hay un plan de contingencia	2	22,22
No sabe a qué se refiere	1	11,11
Medidas que emanen de la Red de bibliotecas de la UNL	1	11,11
No responde	1	11,11

4.1.4 Variable 4: Acciones futuras previstas

Indicador 1: Servicios que la biblioteca ha incorporado durante la pandemia y que planifica seguir brindando de forma permanente.

Indicador 2: Productos que la biblioteca ha incorporado durante la pandemia y continuará brindando de forma permanente.

Indicador 3: Proyectos de la biblioteca a futuro.

Las acciones futuras que se plantean las bibliotecas podemos agruparlas de la siguiente manera:

- Mejorar la gestión de las colecciones digitales (44,44%)
- Profundizar y afianzar la presencia en redes sociales (33,33%)
- Cumplir con el protocolo de bioseguridad (22,22%)
- Mejorar el vínculo con los usuarios (22,22%)
- Poner en marcha el repositorio de tesinas y trabajos finales (11,11%)
- Seguir trabajando mancomunadamente con las bibliotecas que forman la red (11,11%)
- Manejo más fluido de los sistemas de videoconferencias (11,11%)
- Incorporar nuevas ofertas (11,11%)
- Mejorar los servicios y productos preexistentes (11,11%)
- Acceso pleno a nuestros sistemas en forma remota, para contingencias futuras (11,11%)
- Cambios en las funciones del bibliotecario, basados en la mediación en entornos digitales (11,11%).

4.2 Entrevistas

Analizando las distintas entrevistas y la información que brindan, podemos resumir los siguientes puntos:

Respuesta de las bibliotecas de la UNL ante la pandemia de Covid-19:

En primer lugar hay que diferenciar dos etapas: la primera, de aislamiento social y una segunda etapa de distanciamiento social.

En la primera etapa de aislamiento social y tras la declaración de emergencia sanitaria, las autoridades de la UNL se reunieron con la Junta de Bibliotecas, representada por cada una de los directivos de las bibliotecas de la UNL, para convenir la forma de trabajo.

A partir de allí, se adopta la modalidad de trabajo remoto que consistió en tareas administrativas (expediente electrónico, envío de libre de deudas, etc.), referencia virtual (vía

correo electrónico y redes sociales), envío de contenido digital, se fomenta el uso de las plataformas digitales como Bidi, eLibro y Biblioteca Virtual UNL.

En abril la UNL se incorpora al convenio ofrecido por el CIN con la plataforma eLibro que brindó su colección Cátedra de manera gratuita por este año y las bibliotecarias se capacitaron en su manejo para poder asesorar a los usuarios, además se elaboraron bibliografías para los docentes de acuerdo a las temáticas de su interés.

También se construye el micrositio “Recursos digitales en Acceso Abierto” el cuál es anexo a la página web de la Red de Bibliotecas de la UNL.

Se extendieron los plazos de devolución de libros con renovaciones automáticas.

Por otro lado, el personal de la bibliotecas aprovechó este tiempo para realizar capacitaciones virtuales (expediente electrónico, uso de plataformas digitales, charlas y webinars sobre bibliotecas en tiempos de Covid-19, manejo y desinfección de documentos, etc.), las cuáles fueron difundidas a través del grupo de Facebook de Bibliotecarios de la UNL.

Al mismo tiempo se comienza a investigar y elaborar un protocolo de bioseguridad específico para la vuelta a la presencialidad, el cual es elevado a consideración en mayo y que, si bien no se aprobó de manera oficial, sirvió de guía para el retorno escalonado del personal que se fue dando en el mes de junio.

Con la nueva etapa de distanciamiento social, se lleva a cabo en forma paulatina la reapertura de las bibliotecas, adoptando distintas medidas de higiene y seguridad, de acuerdo al protocolo específico de bibliotecas y según los protocolos implementados en cada unidad académica. Dentro de estas medidas se encuentran: implementar procesos de limpieza regulares; insumos necesarios para la protección personal (barbijos, alcohol en gel, etc.); colocación de señalética; adopción de mamparas o barreras en los mobiliarios de atención al público para asegurar el distanciamiento social; personal con jornadas laborales reducidas, escalonadas o por turnos; atención presencial con turno previo para préstamos y/o devoluciones; sin acceso abierto a estantes y salas de lectura cerradas; desinfección de documentos (material devuelto se coloca en “cuarentena” por 14 días), información que puede visualizarse en el catálogo on line de la red de bibliotecas de la UNL; otro aspecto importante es comunicar a los usuarios de forma clara las medidas adoptadas por las bibliotecas; se incorpora en el sitio web de la Red de bibliotecas un botón: Turno para

trámites en Bibliotecas, donde se incluyen recomendaciones para asistir, datos de contacto, modalidad de atención, servicios no disponibles, etc. Se continúa incentivando el uso de recursos y servicios virtuales para evitar la concurrencia masiva a las bibliotecas.

Una de las entrevistadas destaca que, pese a lo difícil de este contexto, ha ofrecido al personal una interesante experiencia de vinculación en temas bibliotecológicos, a nivel nacional e internacional, propiciando entablar lazos de cooperación entre pares.

A continuación se transcriben algunos fragmentos de las respuestas relacionadas con este punto:

“Las acciones efectuadas a partir de la declaración de emergencia sanitaria surgen a partir del consenso del grupo de trabajo de la Junta de Bibliotecas, con participación del personal en cuanto al intercambio de datos, opiniones y sugerencias para la búsqueda de pautas”. (Entrevista nº 1)

“Este contexto, a pesar de lo difícil ha ofrecido al personal una interesante experiencia de vinculación en temas bibliotecológicos, a nivel nacional e internacionales y ha propiciado entablar lazos de cooperación entre pares” (Entrevista nº 1)

“Surgió la necesidad de ofrecer a nuestros usuarios material digitalizado para que puedan consultar desde sus hogares y en equipo armamos un listado de repositorios digitales de acceso abierto con temáticas de interés para las distintas carreras <https://sites.google.com/view/recursosdigitales2020/inicio> el que pedimos se anexara a la web de la Red”. (Entrevista nº 3)

“En abril la UNL se incorpora el convenio ofrecido por el CIN con la plataforma eLibro que brindó su colección Cátedra de manera gratuita por este año y las bibliotecarias nos capacitamos en su manejo a fin de poder asesorar a los usuarios”. (Entrevista nº 3)

“Ante el ASPO se adoptó la modalidad de trabajo remoto para los integrantes de las plantas de Bibliotecas de UNL. Consistió en la realización de actividades administrativas (expediente electrónico), envío de libre deudas, referencia virtual respondiendo consultas a los usuarios vía correo electrónico y redes sociales y enviando información digital de base de datos especializadas por suscripción. Se promovió el uso de bibliotecas digitales como Bidi, eLibro y Biblioteca Virtual UNL. Ediciones UNL brindó acceso libre, con descarga gratuita a sus colecciones “cátedra” y “ciencia y técnica”. Se incentivó el uso de otras herramientas

como solicitudes a través de formularios web y recursos digitales de acceso abierto compilados por la Red de bibliotecas de UNL”. (Entrevista n° 4)

“Además el personal de las bibliotecas realizó capacitaciones virtuales sobre: expediente electrónico, uso de plataformas de bibliotecas digitales, y participó de charlas y webinars sobre las bibliotecas en tiempos de Covid-19, manejo y desinfección de documentos entre otros”. (Entrevista n° 4)

“Con las nuevas disposiciones de distanciamiento social se lleva a cabo en forma paulatina la reapertura de las Bibliotecas de UNL. Se comienza a trabajar según el protocolo específico de bibliotecas y según los protocolos implementados en cada unidad académica”. (Entrevista n° 4)

Fortalezas y debilidades de las bibliotecas de la UNL ante esta situación:

Dentro de las fortalezas de las bibliotecas, las entrevistadas mencionan que las bibliotecas siempre han tenido una buena relación con lo digital y que han sabido reinventarse brindando nuevos servicios. Lo cual posibilitó seguir trabajando de forma remota.

En este período de emergencia han logrado potenciar el uso de los servicios digitales que ya ofrecían, brindando referencia virtual, enviando información digital, y gracias a la presencia en redes sociales continuar conectados con su comunidad de usuarios.

En cuánto a los aspectos a mejorar o debilidades marcadas, se mencionan: falta de personal de limpieza en espacios interiores y exteriores; falta de insumos para la higiene; falta de comunicación con autoridades institucionales y gremiales; falta de capacitación para el personal ante a nueva forma de trabajo; no contar con la infraestructura necesaria; limitaciones tecnológicas y presupuestarias para generar accesos y nuevos servicios; la brecha digital se vio más intensificada y visible (en usuarios y personal de bibliotecas); limitaciones para la actualización de página web y sistemas informáticos.

Tampoco se han sentido preparadas para conocer de antemano como implementar un protocolo de aplicación específica, puesto que conlleva medidas que requieren de aportes de los expertos en salud.

Otra debilidad mencionada es no contar con el repositorio de tesinas y trabajos finales de grado digitalizados ya que fue una de las cosas más requeridas en algunas bibliotecas, así como la carencia de ejemplares digitales de los libros más pedidos.

También se hace hincapié en la necesidad de darle más profundidad y más visibilidad a los contenidos digitales.

En relación al nivel de preparación, una de las entrevistadas enfatiza que se relaciona con el nivel de compromiso profesional de los recursos humanos y que va a depender además de la cultura organizacional de cada unidad de información.

Seguidamente se brinda parte de las respuestas de los entrevistados acerca de este punto:

“No preparadas para conocer de antemano como implementar un protocolo de aplicación específica, debido a que esta patología conlleva medidas que requieren aportes de expertos en salud. Tampoco preparadas para continuar en las tareas técnicas de igual manera como en el edificio de la Biblioteca. El nivel de preparación también se relaciona con el nivel de compromiso profesional de sus recursos humanos. Cada unidad de información responderá de acuerdo a su cultura organizacional”. (Entrevista n° 1)

“Aspectos a mejorar: falta de personal de limpieza de espacios interiores y exteriores, falta de insumos para la higiene, falta de comunicación con autoridades institucionales y gremiales, falta de capacitación para el personal ante la nueva forma de trabajo”. (Entrevista n° 2)

“Las bibliotecas siempre tuvimos una buena relación con lo digital, y no nos asustó el desafío de lo remoto, lamentablemente nuestros sistemas específicos siguen limitados al acceso remoto, pero con la triangulación que hacemos con la gente de Telemática podemos resolver las urgencias de libre deudas y alguna consulta puntual. Es una debilidad no contar con el repositorio de tesinas y trabajos finales de grado digitalizados ya que fue de lo más requerido en algunas bibliotecas; así como la carencia de ejemplares digitales de los libros más pedidos”. (Entrevista n° 3)

“En este periodo de emergencia, logramos potenciar el uso de los servicios digitales que ya ofrecíamos, brindando referencia virtual, enviando información digital, y gracias a la

presencia en redes sociales continuamos conectados con nuestra comunidad de usuarios”.
(Entrevista n° 4)

Rol del bibliotecario ante situaciones críticas (pandemias, desastres naturales, etc.):

Con respecto al rol del bibliotecario ante estas situaciones críticas, se resalta la necesidad de que los bibliotecarios estén preparados para brindar contención y hacer llegar la información pertinente a quien lo necesite y requiera en el menor tiempo posible. También se resalta la función de colaborar con los docentes en esta etapa de enseñanza virtual brindando a los usuarios una atención mucho más personalizada en el uso de las fuentes de información y portales que recopilen recursos de su interés. En este sentido, se remarca la posibilidad de convertir la actividad de ALFIN a virtual o autoasistida por software.

Un aspecto mencionado, y a mi consideración el más importante ante estas situaciones, a la hora de hablar de información, sobreinformación y “fake news” (datos falsos, información no fidedigna); es el compromiso de los bibliotecarios en la formación y alfabetización informacional, primero como profesionales, para luego transmitirlo a su comunidad de usuarios y a la comunidad en general, propiciando el desarrollo del pensamiento crítico de los lectores y dándoles herramientas para detectar la información de calidad, confiable, pertinente, en tiempos de pandemia e infodemia.

Una de las entrevistadas menciona como falencia de nuestra universidad el débil contacto de las bibliotecas con los docentes e investigadores, considerando que un trabajo más estrecho permitiría una respuesta más rápida a estas situaciones críticas.

Una de las entrevistadas comenta dos situaciones de desastres naturales que tuvo que atravesar anteriormente, debido a las inundaciones, y pese a que son situaciones para las que uno no está preparado y te descolocan, destaca el apoyo y la colaboración de toda la comunidad que surge de manera espontánea ante estas situaciones.

Las siguientes son las respuestas ofrecidas por los entrevistados:

“La función del bibliotecario en este contexto de pandemia es la de promoción más profunda de servicios derivados de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Colaborar con los docentes en esta etapa de enseñanza virtual brindando a los usuarios una atención mucho más personalizada, en el uso de las fuentes de información y portales que recopilen recursos de su interés”. (Entrevista n° 1)

“La función del bibliotecario actual se basa en brindar la oportunidad a sus usuarios ya sean docentes, no docentes y alumnos en general a que puedan adquirir destrezas que favorezcan el uso de recursos y herramientas digitales desconocidas hasta entonces, destacándose como servicio más utilizados el servicio de referencia de carácter virtual, la consulta de la biblioteca digital y de las redes sociales”. (Entrevista n° 2)

“Los bibliotecarios debemos brindar contención y estar preparados para hacer llegar la información pertinente a quien la necesite y requiera en el menor tiempo posible. Creo que una falencia en nuestra universidad es el débil contacto de las bibliotecas con los docentes e investigadores, un trabajo más estrecho permitiría una respuesta más rápida a estas situaciones críticas”.(Entrevista n° 3)

“Creo que cumplimos un papel muy importante a la hora de hablar de información y sobreinformación. Últimamente estuvimos rodeados de datos falsos, información no fidedigna y de “fake news”, y los bibliotecarios tenemos que comprometernos en formarnos y alfabetizarnos informacionalmente primero como profesionales, para luego transmitirlo a nuestra comunidad de usuarios y a la comunidad en general, propiciando el desarrollo del pensamiento crítico de nuestros lectores, dándoles las herramientas para detectar información de calidad, confiable, pertinente, en tiempos de pandemia e infodemia”. (Entrevista n° 4)

“Con respecto a si estamos preparados o no, creo que, en lo personal, todo este tema lo desconocía completamente. Me ha tocado estar en otras situaciones, cuando fue en el 2003 la inundación acá en Santa Fe y la biblioteca se inundó, se inundó la facultad, así que yo fui con toda la inundación, me llamaron a mí y a mi compañera, así que estuvimos trabajando en el agua y fue todo un desafío. Pero lo que siempre rescato es la colaboración de los chicos y de todo el personal de la biblioteca que siempre están súper dispuestos, son gente que siempre te apoya, que te empuja, eso rescato muchísimo. Nosotros también tuvimos otra inundación, la biblioteca se inauguró en septiembre del 2016 y yo trabajaba sola a la tarde, en ese entonces hubo una lluvia torrencial en Santa Fe y la biblioteca se inundó, que decirte, en 3 minutos. Empezó a brotar agua de una cañería del piso, era todo completamente nuevo. Fue un desastre, ahí también tuvimos que levantar pisos, suspendimos la atención al público. Son esas cosas que pasan en un ratito y que te descolocan. Igual, repito, todo el mundo, los chicos, el personal, el centro de estudiantes y los docentes

colaboraron, es lo que más rescato de estas situaciones, el apoyo de toda la comunidad”.
(Entrevista n° 5)

Posibilidad de incorporar el teletrabajo de forma permanente:

Las entrevistadas consideran la posibilidad de incorporar el teletrabajo como una forma alternativa o complementaria al trabajo tradicional. No obstante, este nunca podría reemplazar al contacto personal con los usuarios y los libros. Además consideran varios aspectos a tener en cuenta para su implementación: qué sea normativizado en los convenios colectivos de trabajo para tener garantías de equidad y protección de los derechos laborales; que se planifique como llevarlo a cabo, es decir, bajo qué condiciones, limitaciones, requisitos, acordar jornadas laborales, horarios, proveer materiales y equipamiento, garantizar que todo el personal tenga las herramientas necesarias para llevarlo a cabo y la capacitación necesaria para realizar un trabajo eficiente y positivo desde casa.

Otras cuestiones a considerar son que se debería evaluar muy pormenorizadamente, qué tipos de actividades son factibles de realizar y en qué tiempos, a fin de que no termine siendo una sobrecarga laboral o se invadan los momentos de licencia del personal. Por otro lado, que esta opción no prime por sobre la incorporación de nuevos recursos humanos al staff. También se menciona que podría ser una medida favorable o no para regular el ausentismo laboral, algo que tendría que evaluarse seguramente.

Aquí algunas de las ideas presentadas por los entrevistados al respecto:

“Sí. Pero tendría que estar normativizado en los convenios colectivos de trabajo para tener garantías de equidad y protección a los derechos laborales. Puede ser una medida (des)favorable para regular el ausentismo laboral. Como una opinión adicional: que no prime por sobre la incorporación de nuevos recursos humanos al stand”. (Entrevista n° 1)

“Considero que el trabajo virtual debe incorporarse en forma permanente, pero siendo un complemento del trabajo tradicional, nada reemplaza el contacto con el libro, tampoco el interactuar en forma personal. Hemos recibido testimonios de usuarios que debieron recurrir a la biblioteca a buscar el libro escrito por presentar inconvenientes en su salud por leer el libro desde la pantalla”. (Entrevista n° 2)

“Puede ser una opción interesante, para determinadas épocas del año o momentos especiales de los agentes que trabajan en ella. Debería evaluarse muy pormenorizadamente,

qué tipo de actividades son factibles de realizar y en qué tiempos, a fin de no invadir los momentos de licencias o que termine siendo una sobrecarga laboral para quienes lo realizan o para quienes permanecen trabajando en forma presencial”. (Entrevista n° 3)

“Si bien el teletrabajo se organizó de la mejor manera en el contexto de emergencia sanitaria covid-19 en las bibliotecas de UNL, esto no quita que haya sido algo precario. No digo que no se pueda incorporar, pero para implementar esta modalidad de trabajo en forma permanente, antes se debe planificar el “cómo”, es decir, establecer condiciones, limitaciones, requisitos, acordar jornadas laborales, horarios, proveer de medios materiales y equipamiento”. (Entrevista n° 4)

Cambios necesarios de implementar en los servicios bibliotecarios:

En cuanto a los cambios necesarios de implementar en los servicios bibliotecarios, se acentúa el reforzar los servicios virtuales, el seguir apostando a las plataformas digitales de las bibliotecas y la suscripción a bases de datos especializadas. Para ello se debería ampliar y mejorar las suscripciones a plataformas de libros y revistas digitales y mejorar el software de préstamos que brindan, haciendo que sean más interactivos y amigables para gestionar este tipo de servicio. También es necesario contar con la infraestructura adecuada para la conexión y acceso remoto de los sistemas de gestión bibliotecaria. Otra cuestión es la de liberar los préstamos del material impreso por períodos más extensos, a fin de reducir la circulación constante de materiales y personas, evitando el contacto.

Se menciona, además, el contar con una política institucional de la UNL que haga más visible el importante aporte de las bibliotecas en esta etapa de pandemia.

Se expone a continuación un resumen de las respuestas presentadas en cuanto a cambios a implementar en los servicios bibliotecarios:

“Mejorar y ampliar las suscripciones a plataformas de libros y revistas digitales, mejorar el software de préstamos para que sean más interactivos y amigables para gestionar este tipo de servicio. Contar con una política institucional de UNL que haga más visible el importante aporte de las bibliotecas en esta etapa de pandemia”. (Entrevista n° 1)

“Es inminente la incorporación de materiales digitales que permitan estudiar con el mínimo de movilización, como así también la liberación de tipos de préstamos para los distintos soportes físicos a fin de que todo pueda ser accesible y por períodos más extensos, a fin de reducir la circulación constante de materiales y personas (esto entendiendo que la

nueva normalidad puede llevarnos a pasar más tiempo en nuestros hogares)". (Entrevista nº 3)

"Reforzar los servicios virtuales sin lugar a dudas, seguir apostando a las plataformas de bibliotecas digitales y a la suscripción a bases de datos especializadas, y por supuesto contar con infraestructura necesaria para la conexión y acceso remoto de los sistemas de gestión bibliotecarios pasaría a ser fundamental".(Entrevista nº 4)

Aportes o comentarios:

En este punto se destaca el trabajo en equipo como una fortaleza de la Red de bibliotecas de la UNL, que a pesar de las distancias ha logrado consensuar y compartir experiencias diarias por redes como WhatsApp, Facebook, correo electrónico, etc., ayudando al crecimiento en forma individual y grupal, a posicionar a las bibliotecas y hacer que se visibilicen más dentro de la institución.

También se resalta la interacción entre diferentes comunidades bibliotecarias y otros profesionales para analizar cómo trabajar en este contexto.

Una de las reflexiones finales es que no debemos ver a las tecnologías digitales como una amenaza sino como una oportunidad y que es importante potenciar las habilidades de los bibliotecarios en cuanto a contenidos digitales para facilitar el acceso a tecnologías y aplicaciones. Hay que ver el momento actual como una oportunidad para trabajar en la defensa y fortalecimiento de las bibliotecas.

Algunos de los comentarios fueron:

"Un aspecto a destacar fue la interacción entre diferentes comunidades bibliotecarias y de otros profesionales para analizar cómo trabajar en este contexto. La no presencialidad fue un punto de inflexión en este 2020". (Entrevista nº 1)

"Creo que si bien todos los métodos de trabajo son perfectibles la mayor fortaleza de la Red de Bibliotecas es el trabajo en equipo, a pesar de las distancias lograr consensuar y compartir experiencias diarias por redes como WhatsApp, Facebook y correos electrónicos nos ayudan a crecer en forma individual y grupal y a posicionarnos y que nos visibilicen dentro de la institución". (Entrevista nº 3)

"Las bibliotecas se perfilan como aliadas naturales de la transformación hacia lo digital, acelerada por la pandemia.

...No debemos ver a las tecnologías digitales como una amenaza sino como una oportunidad. Es importante, potenciar las habilidades de los bibliotecarios en cuanto a contenidos digitales y facilitar el acceso a tecnologías y aplicaciones. Veamos el momento

actual como una oportunidad para trabajar en la defensa y fortalecimiento de las bibliotecas". (Entrevista nº 4)

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se exponen las conclusiones a las que se ha llegado posteriormente al análisis de las encuestas y entrevistas a los directivos de las bibliotecas de la UNL, de acuerdo a las variables que se tomaron como referencia para el estudio cuantitativo y los principales temas abordados en el estudio cualitativo. También se presentan algunas recomendaciones a tener en cuenta a futuro, a partir de las debilidades o falencias planteadas en las respuestas y observadas en el análisis de los datos.

Variable 1: Nuevos recursos y servicios digitales.

Antes del aislamiento preventivo adoptado como medida para frenar el contagio por Covid-19, las bibliotecas universitarias de la UNL disponían de página web con catálogo en línea (100%) y ofrecían a sus usuarios contenidos digitales (bibliotecas digitales de e-books, publicaciones periódicas, audiolibros y material audiovisual). La mayoría contaba con repositorio institucional de tesis (77%), el cuál se originó en el año 2007, cuando se creó la Biblioteca virtual de la UNL. Además de tener acceso a bases de datos especializadas.

Con respecto a la biblioteca digital de libros electrónicos, se agrega a la biblioteca “Bidi-Biblioteca digital”, una nueva biblioteca “e-libro Cátedra”, ofrecida de forma gratuita por el CIN (Consejo Interuniversitario Nacional) durante este año. También Ediciones UNL ofrece dos de sus colecciones “Colección Cátedra” y “Colección Ciencia y Tecnología” con descarga libre.

Cabe aclarar, en el caso de la biblioteca digital de publicaciones periódicas (88%), cada facultad está suscripta a publicaciones afines a sus temáticas e intereses. No obstante, tanto las bibliotecas digitales como los repositorios institucionales de cada una de las bibliotecas están disponibles a toda la comunidad de usuarios de la UNL, ya que a través de la página web de la Red de Bibliotecas de la UNL, pueden acceder a información de todas y cada una de las bibliotecas.

Otro cambio implementado es el formulario web para solicitar turno, medida adoptada por las bibliotecas para asegurar el distanciamiento social. Sin embargo, estamos en condiciones de afirmar que en esta etapa los esfuerzos estuvieron centrados más que nada en potenciar y mejorar los servicios que las bibliotecas ya brindaban a sus usuarios.

En lo referente a redes sociales, se presenta la misma situación que con los contenidos digitales, las bibliotecas ya contaban con perfiles propios en redes sociales. Siendo Facebook

la red social más utilizada 42%, lo cual coincide con el estudio realizado por Laudano, Planas y Kessler (2015), donde se manifiesta que es la red social más utilizada por las bibliotecas universitarias argentinas. Debido a una tendencia de los últimos tiempos, en qué los jóvenes prefieren más Instagram y Twitter, algunas de las bibliotecas fueron incorporándose a estas redes: Instagram 28% y Twitter 14%. También se observa un predominio de las redes sociales como herramienta preferida para brindar el servicio de referencia virtual 55%, utilizándose en menor medida la web 44% y la vía telefónica 44%.

Podemos observar que WhatsApp no es una de las herramientas más utilizadas para la comunicación con los usuarios 11%, lo cual contrasta con la comunicación entre pares (bibliotecarios), donde se presenta como la herramienta más utilizada 66%.

Dentro de los motivos de la presencia de las bibliotecas en las redes sociales, destacan el mejorar la comunicación con los usuarios 77%, brindar información sobre los servicios de la biblioteca 77%, hacer la biblioteca más amigable 77% y aumentar la visibilidad 66%. Esto coincide con el estudio realizado por Grande González y De la Fuente Redondo (2012), de las bibliotecas universitarias españolas, donde también se muestra como uno de los objetivos principales del uso de los servicios 2.0 el mejorar la comunicación con los usuarios (cercanía) 100%. En este estudio también tienen una puntuación alta el hacer la biblioteca más amigable 77% y aumentar la visibilidad 96%. No parece ser un de las prioridades ofrecer una mayor amplitud horaria de atención al público 22% y tampoco sería este un medio para aumentar el número de préstamos y consultas 22%.

En cuanto a actividades de formación de usuarios, hay que mencionar que las bibliotecas no tienen instaurada la opción de la formación virtual y, de hecho, los porcentajes muestran que no todas las bibliotecas han trabajado en este aspecto: formación virtual 22%, tutoriales 44%, charlas on line 22%, blog de biblioteca 11%, boletines informativos 11%. Se han centrado principalmente en la difusión de los contenidos digitales 66% y, en algunos casos, en elaboración de bibliografías 22% y envío de material digitalizado 22%. Tampoco utilizan las redes sociales para hacer campañas de marketing y promocionar sus servicios y productos 11%. Esto se puede deber a que, coincidiendo con Gutiérrez y Castaño (2020), la presencialidad ha sido la modalidad principal de nuestras unidades de información y se han tenido que replantear como seguir ofreciendo sus servicios en la modalidad a distancia.

Recomendaciones:

- *Dar más profundidad y visibilidad a los contenidos digitales, ampliando las suscripciones a plataformas de libros digitales y publicaciones periódicas y contando con ejemplares digitales de los libros más pedidos.*
- *Actualizar la página web y los sistemas informáticos, haciéndolos más interactivos y amigables para gestionar este tipo de préstamos.*
- *Implementar el repositorio institucional de tesinas y trabajos finales de grado.*
- *Convertir la actividad Alfin a virtual o autoasistida por software.*
- *Darle más visibilidad a las bibliotecas y a sus productos y servicios por medio de campañas de marketing que permitan promocionar los mismos.*
- *Aprovechar más las redes sociales para brindar actividades de formación de usuarios, tutoriales, difusión de contenidos digitales, etc.*
- *Planificar actividades de formación de usuarios en conjunto con docentes e investigadores.*

Variable 2: Decisión de teletrabajo.

Las autoridades de la Universidad Nacional del Litoral adoptaron como medida, durante la etapa de aislamiento (desde mediados de marzo a mediados de junio), el trabajo remoto o teletrabajo para su personal docente y no docente; a lo cual, el 100% de sus bibliotecas acataron. Así mismo, el personal que no se ha incorporado aún al trabajo presencial debido a ser dispensado del mismo por estar dentro de los grupos de riesgo, tener más de 60 años o hijos en edad escolar, continúan con esta modalidad desde sus hogares.

WhatsApp ha sido la principal aplicación utilizada por las bibliotecas de la UNL (66%) como espacio virtual para la creación de grupos de trabajo bibliotecario y Cloud (Nube UNL, Google Drive, etc.) se ha utilizado como el principal espacio virtual de teletrabajo (88%), brindando la posibilidad de intercambiar documentos y archivos y realizar el trabajo compartido. En menor medida se han utilizado el correo institucional 44%, llamadas telefónicas 44% y redes sociales 44%.

Las principales actividades que realizaron las bibliotecas durante esta etapa de aislamiento, por medio de teletrabajo, fueron: asesoramiento docentes y alumnos 100%, autoaprendizaje 88%, planificación de actividades 77%, trabajos administrativos 66%, actividades de formación a distancia 66%, tutoriales 55%, mensajería en redes sociales 55% y asesoramiento a otras bibliotecas 55%.

Hay que destacar, en cuanto al trabajo administrativo, que la implementación del expediente electrónico y el envío de libre de deudas por email fue un cambio que permitió agilizar muchos trámites y que se puedan continuar realizando durante este período. Este es uno de los cambios que se adoptará de forma permanente.

Por otro lado, el equipo de la Junta de Bibliotecas ocupó este tiempo de aislamiento para prepararse para la vuelta a la presencialidad, dedicando tiempo a la elaboración del protocolo de bioseguridad; la elaboración del sitio Open Access, que fue anexado a la web de la Red de bibliotecas; la elaboración de formularios web para turnos, donaciones y compra de material bibliográfico.

Hay que mencionar que el teletrabajo fue una solución de emergencia que se adoptó para seguir garantizando el servicio a los usuarios y acompañar a docentes y alumnos en el paso a la educación a distancia. Sin embargo, en su implementación han surgido diferentes inconvenientes, a saber: falta de herramientas tecnológicas del personal y los usuarios, no disponer de una buena conectividad, en este tiempo se vio más marcada aún la brecha digital; no contar con acceso remoto directo a los sistemas de gestión bibliotecarios (SIPREBI, SIGEBI), falta de capacitación del personal, falta de contacto personal con los usuarios y los libros.

Dentro de las ventajas que se mencionaron al respecto, es la posibilidad de trabajar de forma colaborativa entre todas las bibliotecas de la Red y el compañerismo entre pares, buscando la mejor manera de sobrellevar esta situación adversa.

Recomendaciones:

- *Garantizar la equidad y la protección de los derechos laborales de los trabajadores determinando la normativa para el teletrabajo en los convenios colectivos de trabajo.*
- *Planificar las actividades a realizarse (condiciones, requisitos, limitaciones, jornadas laborales, etc.).*
- *Proveer de materiales y equipamiento al personal para garantizar que todo el personal disponga de las herramientas necesarias para llevarlo a cabo.*
- *Capacitar al personal para que pueda realizar un trabajo eficiente y positivo desde su casa.*
- *Habilitar el acceso remoto a los sistemas de gestión bibliotecarios (SIPREBI, SIGEBI).*

Variable 3: Plan de contingencia.

El 44% de los encuestados considera implementar un plan de contingencia después del levantamiento de las medidas de aislamiento. Así mismo, el 44% hacen referencia al protocolo de bioseguridad elaborado por la Junta de Bibliotecas, el cual contempla recomendaciones de higiene y seguridad adaptadas a la nueva realidad de emergencia sanitaria Covid-19. Dentro de estas recomendaciones se encuentran: implementar procesos de limpieza regulares; insumos necesarios para la protección personal (barbijos, alcohol en gel, etc.); colocación de señalética; adopción de mamparas o barreras en los mobiliarios de atención al público para asegurar el distanciamiento social; personal con jornadas laborales reducidas, escalonadas o por turnos; atención presencial con turno previo para préstamos y/o devoluciones; sin acceso abierto a estantes y salas de lectura cerradas; desinfección de documentos (material devuelto se coloca en “cuarentena” por 14 días), información que puede visualizarse en el catálogo on line de la red de bibliotecas de la UNL; otro aspecto importante es comunicar a los usuarios de forma clara las medidas adoptadas por las bibliotecas; se incorpora en el sitio web de la Red de bibliotecas un botón: Turno para trámites en Bibliotecas, donde se incluyen recomendaciones para asistir, datos de contacto, modalidad de atención, servicios no disponibles, etc. Se continúa incentivando el uso de recursos y servicios virtuales para evitar la concurrencia masiva a las bibliotecas.

Para realizar dicho protocolo se tuvieron en cuenta las “Recomendaciones REBIUN para un protocolo sobre reapertura de las bibliotecas universitarias y científicas” (2020).

Una de las dificultades que ha surgido en la puesta en marcha del protocolo de bioseguridad es que, dado a que gran parte del personal no está asistiendo de forma presencial al trabajo por encontrarse dentro de los grupos exceptuados (personas mayores de 60 años, grupos de riesgo, personal con hijos en edad escolar), no se han podido implementar procesos de limpieza regulares. Por otro lado, en principio se le suministró al personal los insumos necesarios para la protección personal; pero, luego se notó una faltante de los mismos.

También se observa en las respuestas que parte de los encuestados considera que no hay un plan 22%, no sabe a qué se refiere 11% o no contesta 11%. Es importante mencionar aquí que la Universidad Nacional del Litoral ofreció un curso obligatorio para todo el personal “Covid 19-Prevenciones en el ámbito laboral”, donde se daban a conocer tanto la normativa implementada por la institución relativa a la temática, como las medidas preventivas aplicables al ámbito laboral.

Recomendaciones:

- *Implementar procesos de limpieza regulares.*
- *Garantizar el suministro de los insumos necesarios para la higiene y seguridad del personal.*
- *Asegurar que todo el personal conozca de forma clara las medidas.*

Variable 4: Acciones futuras.

Las principales acciones futuras que se plantean las bibliotecas tienen que ver con mejorar la gestión de las colecciones digitales, profundizar y afianzar la presencia en redes sociales, mejorar el vínculo con los usuarios, poner en marcha el repositorio de tesinas y trabajos finales, mejorar los servicios y productos preexistentes e incorporar nuevas ofertas.

Una sola de las respuestas se plantea como proceder en contingencias futuras, enfatizando en que se asegure el acceso pleno a los sistemas de gestión bibliotecaria en forma remota.

Quizás es muy pronto para plantearse como accionar en contingencias futuras, dado que aún estamos inmersos en esta situación que parece prolongarse en el tiempo más de lo que muchos hubiéramos pensado.

También se plantea el cambio de la función del bibliotecario, basado en la mediación en entornos virtuales.

Recomendaciones:

- *Evaluar el trabajo realizado, una vez finalizada la crisis, para analizar los cambios que se consideren oportunos de realizar y de qué forma prepararse para futuras contingencias.*
- *Mejorar y ampliar la oferta de recursos digitales.*
- *Aprovechar las redes sociales para mejorar la comunicación con los usuarios, brindar formación virtual y promocionar los productos y servicios de las bibliotecas.*
- *Capacitar al personal para cumplir nuevos roles, determinados por los entornos virtuales y el trabajo colaborativo, dentro y fuera de la institución.*

Rol del bibliotecario:

Si bien sabemos que el rol fundamental del bibliotecario en una biblioteca universitaria es el de apoyar a la enseñanza y la investigación, rol que en el contexto de la pandemia por Covid-19 se ha dado fundamentalmente mediante el acompañamiento en la enseñanza virtual, una nueva modalidad a la que muchos se han debido adaptar. Hay que destacar otra función fundamental en medio de esta crisis sanitaria, que amenaza con prolongarse en el tiempo, y donde se ha dado un fenómeno de sobreinformación, o lo que han dado en llamar “infodemia”, e información falsa o “fake news”, y es la responsabilidad de proporcionar a la población información objetiva que contribuya a ampliar sus conocimientos sobre la enfermedad y reducir la incertidumbre, principalmente en lo que a medidas preventivas se refiere.

Por ello, es esencial que el bibliotecario cumpla un rol pedagógico por medio de la alfabetización informacional, dotando a la población de capacidad crítica que le permita tomar decisiones informadas para cuidar su salud y prevenir el contagio y la propagación del Covid-19.

La situación actual exige al bibliotecario nuevas habilidades en el entorno digital que le permitan continuar brindando sus servicios a la distancia, promoviendo el uso de todas las herramientas digitales y también habilidades en el manejo de la información, asegurando información fidedigna a la población. Está es una oportunidad para resignificar el trabajo bibliotecario y darles más visibilidad a las bibliotecas, además de reforzar la cooperación entre profesionales de la información.

Por último, una vez finalizada la crisis sanitaria, sería importante evaluar la forma en que se afrontó, qué medidas se adoptaron, qué cambios vinieron para quedarse y como aprovechar todo lo que nos dejó esta experiencia para potenciar el trabajo bibliotecario y mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios, respondiendo de forma adecuada a las necesidades de los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA:

- Aiwuyor, J. (2020). *How research libraries are supporting research during remote operations*. ACRL, July 13, 2020. Recuperado de: <https://www.arl.org/blog/how-research-libraries-are-supporting-research-during-remote-operations/>
- Ali, Muhammad-Yousuf y Gatiti, P. (2020). The Covid-19 (coronavirus) pandemic: reflections on the roles of librarians and information professionals. *Health information and libraries journal*, 37, 158-162. Recuperado de: <https://doi.org/10.1111/hir.12307>
- Alonso Arévalo, J. (2020). *Las bibliotecas universitarias ante un presente y un futuro inéditos*. Salamanca, España: Biblioteca Universidad de Salamanca. Recuperado de: <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/143227/UNAM%20Las%20bibliotecas%20universitarias%20ante%20un%20presente%20y%20futuro%2020200615.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alonso Arévalo, J.; Cordon García, J. A.; Gómez Díaz, R. y García-Delgado Giménez, B. (2014). Uso y aplicación de herramientas 2.0 en los servicios, producción, organización y difusión de la información en la biblioteca universitaria. *Investigación Bibliotecológica*, 28(64), 51-74. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/33186169.pdf>
- American Library Association/ALA (2020a). *ALA Executive Board Recommends Closing Libraries 17 march. 2020*. Chicago, Illinois, Estados Unidos: ALA. Recuperado de: <http://www.ala.org/news/press-releases/2020/03/ala-executive-board-recommends-closing-libraries-public>
- American Library Association/ALA (2020b). ALA Statement on COVID-19. *American Libraries Magazine*, March 13, 2020. Recuperado de: <https://americanlibrariesmagazine.org/blogs/the-scoop/ala-statement-covid-19/>
- American Library Association/ALA (2020c). *Handling Library Materials and Collections During a Pandemic*. Chicago, Illinois, Estados Unidos: ALA. Recuperado de: <http://www.ala.org/alcts/preservationweek/resources/pandemic>
- Andrade, E.; Velázquez, E. (2011). La biblioteca universitaria en las redes sociales: planificando una presencia de calidad. *Biblios*, 42, 36-47. Recuperado de: <https://doi.org/10.5195/biblios.2011.10>

- Argentina.gob.ar (2020a). *Aislamiento social, preventivo y obligatorio*. Buenos Aires, Argentina: Ministerio de Salud de la Nación. Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/aislamiento>
- Argentina.gob.ar (2020b). *El sector bibliotecario y los servicios remotos en tiempos de COVID-19*. Buenos Aires, Argentina: Ministerio de Educación. Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/el-sector-bibliotecario-y-los-servicios-remotos-en-tiempos-de-covid-19>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. 6ª ed. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Association of College & Research Libraries/ACRL (2020). *Pandemic Resources for Academic Libraries*. Chicago, Illinois, Estados Unidos: ACRL/ALA. Recuperado de: <https://acrl.libguides.com/pandemic>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. 3ª ed. Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Casal Reyes, M. I. (2011). El CRAI y nuevos retos de las bibliotecas universitarias. *Nuevas tecnologías en bibliotecas y archivos*, 2011, 89-117. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/2183/13115>
- Coalición Internacional de Consorcios de Bibliotecas/ICOLC (2020). *Declaración de la Coalición Internacional de Consorcios de Bibliotecas (ICOLC) sobre la pandemia mundial COVID-19 y su impacto en los servicios y recursos de la biblioteca*. Recuperado de: <https://www.anabad.org/declaracion-de-la-coalicion-internacional-de-consorcios-de-bibliotecas-icolc-sobre-la-pandemia-mundial-covid-19/>
- Comisión Económica para América latina y el Caribe/CEPAL (2020). *América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19: efectos económicos y sociales* (1). Informe especial COVID-19. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/6/S2000264_es.pdf
- Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (2011). *Universidad Nacional del Litoral : informe de evaluación externa*. Buenos Aires : CONEAU.
- Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (2017). *Universidad Nacional del Litoral : informe de evaluación externa*. Buenos Aires : CONEAU. Recuperado de: <https://www.unl.edu.ar/institucional/wp-content/uploads/sites/5/2018/12/informe-final-coneau.pdf.pdf>

- Conte, M; Gallagher, J.; Holmes, K. L.; Jaguszewski, J. M.; Kern, B.; Rethlefsen, M. L. y Seymour, A. K. (2020). *Answering the call: academic health sciences libraries and Covid-19*. NLM musings from the mezzanine: innovations in health information from the director of the National Library of Medicine. Recuperado de: <https://nlmdirector.nlm.nih.gov/2020/04/07/answering-the-call-academic-health-sciences-libraries-and-covid-19/>
- Cordón García, J. A. (2013). Nuevas tendencias en el libro electrónico universitario. Anuario ThinkEPI, 8, 269-276. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10366/122331>
- Díaz Pacífico, F.; Petinari, L. y Freán, P. (2020). *Teletrabajo y pandemia en las bibliotecas de Rosario*. Resultados del primer relevamiento. Rosario: Asociación de Bibliotecarios Profesionales de Rosario/ABPR. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/2133/18125>
- Domínguez-Aroca, M. I; Grupo #AyudaBiblioteca (2020). Cooperación de profesionales de las bibliotecas de Ciencias de Salud como respuesta a la pandemia de la Covid-19. *Profesional de la información*, 29(4), 1-13. Recuperado de: <https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.30>
- Domínguez-Aroca, M. I. ((2005). *La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo de aprendizaje: docentes y bibliotecarios, aprendamos juntos porque trabajamos juntos*. Recuperado de: <https://www.um.es/ead/red/M4/dominguez9.pdf>
- Durán Martínez, R.; Gómez Goncalves, A. y Sánchez Sánchez, M (2017). *Guía didáctica para la elaboración de un trabajo académico*. Salamanca, España: Universidad de Salamanca.
- Featherstone, R. M.; Boldt, R. G. y Konrad Shauna-Lee. (2012). Provision of pandemic disease information by health sciences librarians: a multisite comparative case series. *Journal of the Medical Library Association*, 100(2), 104-112. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.3163%2F1536-5050.100.2.008>
- Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística/FESABID (2018). *Cómo un sector bibliotecario unido puede enfrentar los desafíos del futuro – ideas para acciones*. Recuperado de: <https://bamadgalicia.files.wordpress.com/2018/08/taller-visic3b3n-global-ifla.pdf>
- Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística/FESABID (2020). *10 pasos para que nuestro sector afronte la situación tras el Covid-19*. Recuperado de: http://fesabid.org/sites/default/files/repositorio/10_pasos_covid19.pdf

- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas/IFLA (2020). *COVID-19 y el sector bibliotecario global*. La Haya, Países Bajos: IFLA. Recuperado de: <https://www.ifla.org/ES/node/92983>
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas/IFLA (2018). *Global Vision: top 10 highlights and oportunities*. Report summary. Recuperado de: <https://www.ifla.org/files/assets/GVMultimedia/publications/04-global-vision-report-summary-english.pdf>
- Fernández Fuentes, M. B.; Ochoa García, J.; Soto Guzmán, R. y Vázquez Luna, J. L. (2011). *De la biblioteca universitaria al CRAI: el nuevo papel institucional y profesional frente a la evolución de las TIC*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/260517399_De_la_biblioteca_universitaria_al_CRAI_El_nuevo_papel_institucional_y_profesional_frente_a_la_evolucion_de_las_TICs
- Francine, G. y Sánchez-Tarrago, N. (2020). *Atuação e desafios das bibliotecas universitárias brasileiras durante a pandemia de COVID-19*. Scielo preprints, 2020.DOI: <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.744>
- Galiana, P. (2020). ¿Cómo empezar en el teletrabajo? El nuevo reto de las empresas [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://www.iebschool.com/blog/teletrabajo-como-revolucion-industrial-rrhh-2-0/>
- Gamboa Fuentes, S. R. (2020). *Nuevo rol para el profesional de la biblioteca del futuro*. Ponencia presentada en el Panel “Información en la Nueva Era” organizado por la Escuela de Bibliotecología UNMSM, 15 de noviembre de 2000. Recuperado de: <file:///D:/Downloads/Dialnet-NuevoRolParaElProfesionalDeLaBibliotecaDelFuturo-283288.pdf>
- García de León, A. (2002). Etapas en la creación de un sitio web. *Biblios*, 4(14), 1-18. Recuperado de: <https://docs.ufpr.br/~lgeraldo/Leon.pdf>
- Gomez-Sanchez, A. F.; Marquínez Cabrejas, M.; De la Cámara-De las Heras, J. & Campos-Asensio, C. (2020). *The initiative #AyudaBiblioteca in Spain: A SWOT analysis*. Zenodo. Recuperado de: <http://doi.org/10.5281/zenodo.3876864>
- González-Fernández-Villavicencio, N. (2012). Servicios de referencia en bibliotecas universitarias: tendencias y plan de marketing. *El profesional de la información*, 21(6), 567-576. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2012.nov.03>

- Grande González, P.; De la Fuente Redondo, P. (2012). Bibliotecas universitarias españolas en la web social. *El profesional de la información*, 21(6), 577-584. Recuperado de: <https://doi.org/10.3145/epi.2012.nov.04>
- Gutiérrez, F. G. y Castaño, J. (2020). *Bibliotecas argentinas ante el aislamiento social y obligatorio por el COVID-19*. Informe. Buenos Aires, Argentina: ABGRA. Recuperado de: <http://abgra.org.ar/wp-content/uploads/2020/05/Informe-Bibliotecas-argentinas-ante-el-aislamiento-social-y-obligatorio-por-el-COVID-19.pdf>
- Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ª ed. México: McGraw-Hill.
- Ibañez Hernández, R. (2011). El papel formador del bibliotecario [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://www.biblogtecarios.es/rafaelibanez/el-papel-formador-del-bibliotecario/>
- Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe de la Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura/UNESCO-IESALC (2020). *COVID-19 y educación superior: de los efectos inmediatos al día después*. Análisis de impactos, respuestas políticas y recomendaciones. Recuperado de: <http://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/05/COVID-19-ES-130520.pdf>
- Lastreto, R. (2020). Cómo actuar con los libros ante el riesgo de contagio por Covid-19 [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://soybibliotecario.blogspot.com/2020/04/como-actuar-libros-covid-19.html>
- Laudano, C. N.; Corda, M. C.; Planas, J. y Kessler, M. I. (2016). Los usos de la red social Facebook por parte de bibliotecas universitarias argentinas: reflexiones en torno a las dinámicas comunicativas en la Web 2.0. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 39(1), 23-37. En Memoria Académica. Recuperado de: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.7025/pr.7025.pdf
- Laudano, C. N.; Planas, J. y Kessler, M. I. (2015). *Acerca de la apropiación de las redes sociales en bibliotecas universitarias argentinas: características y desafíos profesionales*. IV Jornadas de Intercambio y Reflexión acerca de la Investigación en Bibliotecología, 29-30 de octubre de 2015. La Plata, Argentina. En Memoria Académica. Recuperado de: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.5290/ev.5290.pdf

- Lew, L. (2020). *Will the coronavirus kill off the 'dinosaur' world of academic publishing?* South China Morning Post, 16 mar, 2020. Recuperado de: <https://www.scmp.com/news/china/article/3075431/will-coronavirus-kill-dinosaur-world-academic-publishing>
- Martínez Rey, N. (2017). *¿Están condenadas las bibliotecas a desaparecer?* [Mensaje de un blog]. Recuperado de: <https://www.biblogtecarios.es/nuriamartinezrey/estan-las-bibliotecas-condenadas-a-desaparecer/>
- Merlo Vega, J. A. (2015). Libros electrónicos en las bibliotecas universitarias: recursos, servicios y 20 aspectos clave para su desarrollo. *Anuario ThinkEPI*, 9, 87-96. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10366/125538>
- Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud OPS/OMS (2020). *Enfermedad por el Coronavirus (COVID-19)*. Washington D. C, Estados Unidos: Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud. Recuperado de: <https://www.paho.org/es/tag/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>
- Ortega, J. L. y Aguillo, I. F. (2008). Análisis estructural de una red social en línea: la red española de Flickr. *El profesional de la información*, 17(6), 603-610. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fdx.doi.org%2F10.3145%2Fepi.2008.no.v.03>
- Pastor Sánchez, J. A. (2015). Tendencias en las bibliotecas digitales universitarias. *Anuario ThinkEPI*, 9, 60-65. Recuperado de: <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2015.11>
- Pedró, F. (2020). *COVID-19 y educación superior en América Latina y el Caribe: efectos, impactos y recomendaciones políticas*. Madrid, España: Fundación Carolina. Recuperado de: <https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2020/06/AC-36.-2020.pdf>
- Pérez Lorenzo, B.; Morales García, A. M.; Monje Jiménez, T. y García López, F. *Los nuevos profesionales de la información y el teletrabajo: situación actual y perspectivas de futuro*. Consultado el 14 de agosto de 2020. http://pdfhumanidades.com/sites/default/files/apuntes/Perez%20Lorenzo%20Belen_20copias.pdf
- Porter, S. J. & Hook, D. W. (2020). *How COVID-19 is changing research culture*. Digital Science. Recuperado de: https://digitalscience.figshare.com/articles/How_COVID-19_is_Changing_Research_Culture/12383267

- Red de Bibliotecas Universitarias Españolas/REBIUN (2020). *Recomendaciones REBIUN para un protocolo sobre reapertura de las bibliotecas universitarias y científicas*. España: REBIUN. Recuperado de: <https://rebiun.xercode.es/xmlui/bitstream/handle/20.500.11967/510/DIRECTRICES%20presencialidad%20versi%c3%b3n%202.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Research Libraries UK/RLUK (2020). *A manifesto for the digital shift in research libraries*. London: Research Libraries UK (RLUK). Recuperado de: <https://www.rluk.ac.uk/digital-shift-manifesto/>
- Rodríguez Crespo, M. (2020). Los centros de información en tiempo de coronavirus. *Gato de Biblioteca, Boletín de la Asociación Profesional de Archiveros, Bibliotecarios y Documentalistas de Madrid*, 1, 9-12. Recuperado de: <http://asociacionabdm.org/wp-content/uploads/2020/06/Bolet%C3%ADn-1.pdf>
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Buenos Aires: Lumen.
- Teletrabajo: documentalistas en bibliotecas especializadas y centros de documentación (2020). *Gato de Biblioteca, Boletín de la Asociación Profesional de Archiveros, Bibliotecarios y Documentalistas de Madrid*, 1, 29-31. Recuperado de: <http://asociacionabdm.org/wp-content/uploads/2020/06/Bolet%C3%ADn-1.pdf>
- Universidad Nacional del Litoral (2020a). *Dispensa laboral*. Resolución 398/20. Santa Fe, Argentina: Universidad Nacional del Litoral. Recuperado de: <https://www.unl.edu.ar/bienestar/wp-content/uploads/sites/7/2018/10/0398-REC-1029889-20-Medidas-Coronavirus-COVID19-Dispensa-Laboral.pdf>
- Universidad Nacional del Litoral (2020b). *Red de bibliotecas de la UNL*. Santa Fe, Argentina: UNL. Recuperado de: <http://www.bibliotecas.unl.edu.ar/>
- Universo Abierto (2020). *Las bibliotecas y COVID-19: información y recursos en línea*. Salamanca, España: Biblioteca de Traducción y Documentación de la Universidad de Salamanca. Recuperado de: <https://universoabierto.org/2020/03/17/las-bibliotecas-y-coronavirus-informacion-y-recursos-en-linea/>
- Waldman, M. G. y Gurovich, L. A. (2005). Tendencias, desafíos y oportunidades de la educación superior al inicio del siglo XXI. *Universidades*, 29 enero-junio, 13-22. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/373/37302903.pdf>

ANEXO I:**Encuesta a los directivos de las bibliotecas de la UNL:**

*Obligatorio

1. Nombre de la biblioteca ***2. Institución a la que pertenece *****3. Nombre del entrevistado *****4. Cargo que desempeña *****5. Antigüedad en el cargo *****6. ¿Cuáles son los servicios y productos digitales que ofrece actualmente la biblioteca a sus usuarios? Selecciona todas las opciones que correspondan*.**

Página web de la biblioteca con catálogo en línea

Perfiles de la biblioteca en redes sociales

Campaña de marketing por redes sociales

Repositorio institucional de tesis

Biblioteca digital de libros electrónicos

Biblioteca digital con revistas y publicaciones periódicas

Biblioteca digital con audiolibros

Biblioteca digital con material audiovisual

Biblioteca digital con videojuegos

Referencia virtual vía redes sociales

Referencia virtual vía WhatsApps

Referencia virtual vía web

Referencia remota vía telefónica

Boletines informativos

Envío de material digitalizado

Elaboración de bibliografías

Difusión de contenidos virtuales para estudiantes y docentes

Formación a través de Internet

Tutoriales

Charlas on line

Creación del canal You Tube de la biblioteca

Blog de la biblioteca

Préstamo de materiales con entrega a domicilio

Otros

7. ¿Cuáles de esos servicios y productos se han implementado de forma digital a partir del confinamiento por la pandemia Covid-19? Selecciona todas las opciones que correspondan*.

Página web de la biblioteca con catálogo en línea

Perfiles de la biblioteca en redes sociales

Campaña de marketing por redes sociales

Repositorio institucional de tesis

Biblioteca digital de libros electrónicos

Biblioteca digital con revistas y publicaciones periódicas

Biblioteca digital con audiolibros

Biblioteca digital con material audiovisual

Biblioteca digital con videojuegos

Referencia virtual vía redes sociales

Referencia virtual vía WhatsApps

Referencia virtual vía web

Referencia remota vía telefónica

Boletines informativos

Envío de material digitalizado

Elaboración de bibliografías

Difusión de contenidos virtuales para estudiantes y docentes

Formación a través de Internet

Tutoriales

Charlas on line

Creación del canal You Tube de la biblioteca

Blog de la biblioteca

Préstamo de materiales con entrega a domicilio

Otros

REDES SOCIALES

8. ¿Qué redes sociales utiliza la biblioteca? Marcar todas las opciones que correspondan*.

Facebook

Instagram

Twitter

You Tube

Blog

Pinterest

Otros

9. ¿Para qué utiliza la biblioteca las redes sociales? Selecciona todas las opciones que correspondan*.

Anunciar eventos organizados o planeados por la biblioteca

Promover actividades de la biblioteca

Compartir información sobre los servicios de la biblioteca

Resaltar la colección de la biblioteca

Mejorar la comunicación con los usuarios (cercanía)

Aumentar la visibilidad

Hacer que la biblioteca sea más amigable

Brindar atención las 24 hs.

Informarse sobre lo que hacen otras bibliotecas universitarias e instituciones de interés

Facilitar el contacto con otros profesionales con los que se comparten los mismos intereses

Aumentar el número de préstamos y consultas de los fondos de la biblioteca

Captar nuevos usuarios

Otros

TELETRABAJO

10. ¿Su biblioteca ha optado por el teletrabajo durante la cuarentena? Marca solo un óvalo*.

Sí

No

11. ¿Qué canales de comunicación ha utilizado para ello? Selecciona todas las opciones que correspondan*.

Aula virtual

Blog

Cloud (Nube UNL, Google Drive, etc.)

Grupo WhatsApp

Llamados telefónicos

Redes sociales

Videoconferencias

Otros

12. ¿Qué actividades han realizado? Marca todas las opciones que correspondan*.

Carga de material en base de datos

Digitalización de material

Elaboración de bibliografías

Blog de la biblioteca

Redes sociales

Boletines

Asesoramiento a docentes/alumnos

Asesoramiento a otras bibliotecas

Planificación de actividades

Trabajos administrativos

Actividades de formación a distancia

Tutoriales

Autoaprendizaje: formación a través de tutoriales, webinars y cursos en línea

Otros

13. ¿Qué opina del trabajo realizado durante la cuarentena? Ventajas, desventajas. ¿Le costó adaptarse y organizarse?, ¿le gusta o no?, ¿qué inconvenientes le han surgido? Algo más que quiera aportar *

ACCIONES FUTURAS

14. ¿La biblioteca dispone de un plan de contingencia posterior a la emergencia sanitaria? Marca solo un óvalo*.

Sí

No

Tal vez

15. En caso de haber contestado afirmativamente a la pregunta anterior, ¿en qué consiste el plan de contingencia posterior a la emergencia sanitaria? *

16. ¿Qué acciones o cambios se proveen para el futuro en la biblioteca?*

ANEXO II:

Entrevista a directivos de las bibliotecas de la UNL

- 1) Describa cuál fue el procedimiento por el cual han respondido las bibliotecas de la UNL ante la pandemia de Covid-19.
- 2) ¿En qué aspectos considera que las bibliotecas estaban preparadas para afrontar esta situación y en cuáles no?
- 3) ¿Qué función piensa que cumplen los bibliotecarios ante estas situaciones críticas (pandemias, desastres naturales, etc.)? ¿Están preparados para ello o cree necesario acciones de formación correspondientes?
- 4) ¿Considera que el teletrabajo o trabajo a distancia debería incorporarse a la práctica laboral de las bibliotecas de forma permanente?
- 5) ¿Qué cambios estima que son necesarios incorporar o implementar en los servicios bibliotecarios a partir de lo vivido con esta experiencia?
- 6) Si considera realizar otros aportes/comentarios, descríbalos.

ANEXO III:
TABLAS UTILIZADAS PARA ARMAR LOS GRÁFICOS

(Figura n° 1)

Cargo que desempeña	Cantidad	%
Dirección	4	44,44
Vicedirección	1	11,11
Jefe	1	11,11
Responsable	1	11,11
Bibliotecario	2	22,22

(Figura n° 2)

Antigüedad en el cargo (años)	Cantidad	%
< 5	4	4,44
5 a 10	2	22,22
10 a 20	2	2,22
> 20	1	1,11

(Figura n° 3)

Servicios y recursos que ofrecen actualmente las bibliotecas de la UNL	Cantidad	%
Página web-OPAC	9	100,00
Perfil en redes sociales	5	5,56
Campaña de marketing	2	2,22

Repositorio institucional de tesis	7	7,78
Biblioteca digital de e-books	9	0,00
Biblioteca digital revistas	8	8,89
Biblioteca digital audiolibros	6	6,67
Biblioteca digital material audiovisual	3	3,33
Biblioteca digital videojuegos	0	0,00
Referencia virtual por redes sociales	5	5,56
Referencia virtual por WhatsApps	1	1,11
Referencia virtual por web	4	4,44
Referencia telefónica	4	4,44
Boletines informativos	2	2,22
Envío de material digitalizado	5	5,56
Elaboración de bibliografías	5	5,56
Difusión de contenidos virtuales	6	6,67
Formación virtual	2	2,22
Tutoriales	4	4,44
Charlas on line	1	1,11
Canal YouTube de la biblioteca	0	0,00
Blog de la biblioteca	1	1,11
Préstamo de materiales con entrega a domicilio	5	5,56

Acceso a base de datos especializadas	1	1,11
Préstamos interbibliotecarios	1	1,11

(Figura n° 4)

Servicios y productos implementados a partir del confinamiento por la pandemia de Covid-19	Cantidad	%
Página web-OPAC	5	5,56
Perfil en redes sociales	3	3,33
Campaña de marketing	1	1,11
Repositorio institucional de tesis	3	3,33
Biblioteca digital de e-books	6	6,67
Biblioteca digital revistas	4	4,44
Biblioteca digital audiolibros	4	4,44
Biblioteca digital material audiovisual	1	1,11
Biblioteca digital videojuegos	0	0,00
Referencia virtual por redes sociales	2	2,22
Referencia virtual por WhatsApps	1	1,11
Referencia virtual por web	3	3,33
Referencia telefónica	3	3,33
Boletines informativos	1	1,11
Envío de material digitalizado	2	2,22

Elaboración de bibliografías	2	2,22
Difusión de contenidos virtuales	6	6,67
Formación virtual	2	22,22
Tutoriales	4	44,44
Charlas on line	2	22,22
Canal YouTube de la biblioteca	0	0,00
Blog de la biblioteca	1	11,11
Préstamo de materiales con entrega a domicilio	1	11,11
Los señalados en el ítem anterior	1	11,11
Se sumó una nueva biblioteca digital: e-books	1	11,11
Formulario web para solicitar turno	2	22,22
Se potenciaron los servicios virtuales que ya brindábamos	1	11,11
Acceso a Ediciones UNL con descarga libre	1	11,11

(Figura n° 5)

Tipos de servicios de referencia ofrecidos	Cantidad	%
Por Redes sociales	5	5,56
Por WhatsApp	1	1,11

Por Web	4	4,44
Por Teléfono	4	4,44

(Cuadro n° 6)

Redes sociales utilizadas por las bibliotecas de la UNL	Cantidad	%
Facebook	6	66,67
Instagram	4	44,44
Twitter	2	22,22
Youtube	0	0,00
Blog	0	0,00
Pinterest	0	0,00
"Viva la FiQ"	1	11,11
No tiene perfil propio	1	11,11

(Cuadro n° 7)

Motivos de la presencia en las redes sociales	Cantidad	%
Anunciar eventos	3	33,33
Promover actividades	4	44,44
Información sobre servicios	7	77,78
Información sobre la colección	5	55,56
Mejorar la comunicación	7	77,78

Aumentar la visibilidad	6	66,67
Hacer la biblioteca más amigable	7	77,78
Atención las 24 hs.	2	22,22
Contactar con otras bibliotecas e instituciones	5	55,56
Contactar con otros profesionales	5	55,56
Aumentar nº de préstamos-consultas	2	22,22

(Figura nº 8)

Adopción del teletrabajo	Cantidad	%
Sí	9	100
No	0	0

(Figura nº 9)

Tipos de herramientas utilizadas para el teletrabajo bibliotecario	Cantidad	%
Aula virtual	2	22,22
Blog	1	11,11
Cloud (Nube UNL, Google Drive, etc.)	8	88,89
Grupo Whatsapp	6	66,67
Llamados telefónicos	4	44,44
Redes sociales	4	44,44

Videoconferencias	1	11,11
Correo electrónico institucional	4	44,44

(Figura n° 10)

Actividades realizadas mediante teletrabajo	Cantidad	%
Carga de material en bases de datos	2	22,22
Digitalización de material	2	22,22
Elaboración de bibliografías	3	33,33
Blog de la biblioteca	1	11,11
Redes sociales	5	55,56
Boletines	1	11,11
Asesoramiento a docentes/alumnos	9	100,00
Asesoramiento a otras bibliotecas	5	55,56
Planificación de actividades	7	77,78
Trabajos administrativos	6	66,67
Actividades de formación a distancia	6	66,67
Tutoriales	5	55,56
Autoaprendizaje	8	88,89
Referencia virtual	1	11,11
Envío de información digital	1	11,11
Revisión de registros del OPAC	2	22,22

Elaboración del sitio OA	1	11,11
Elaboración del protocolo	1	11,11
Armado de formularios web de turnos	1	11,11
Formularios web para donaciones	1	11,11
Formularios web para compras bibliográficas	1	11,11

(Figura n° 11)

Presencia o ausencia de un Plan de contingencia	Cantidad	%
Sí	4	44,44
No	3	33,33
Tal vez	2	22,22

ANEXO IV:

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LA RED DE BIBLIOTECAS UNL - COVID-19

INTRODUCCIÓN

En virtud de la emergencia sanitaria en relación al COVID-19 se hace necesario desarrollar un protocolo de actuación.

Mediante el mismo, se valorarán las recomendaciones realizadas por los expertos, de manera tal de poder desarrollar las actividades bibliotecarias adaptadas a esta nueva realidad.

El tamaño de las bibliotecas, el estado de las instalaciones y la disponibilidad de medios y equipos técnicos que garanticen la seguridad de trabajadores y usuarios va a determinar los tiempos y las formas de reanudación de la actividad presencial.

Se recalca que el distanciamiento social está recomendado como la medida más eficaz para la contención de la pandemia.

Este trabajo pretende ser una guía inicial para los responsables y personal de las Unidades de Información, consensuando pautas que no sean sólo percepciones subjetivas de un responsable sino del trabajo grupal de bibliotecarios. El mismo podrá ser revisado o reemplazado en alguno de sus términos según sea necesidad de aplicación.

OBJETIVOS

1. Aplicar medidas de prevención, control y mitigación de la transmisión del virus SARS-CoV-2 para proteger tanto la salud de los trabajadores de las bibliotecas como la de sus usuarios.
2. Ofrecer un servicio que se adecue a esta nueva realidad desde la pandemia declarada
3. Garantizar que estas pautas respeten las recomendaciones de organismos de salud, y pueda de igual modo ofrecerse un servicio presencial sin riesgo de contagios del virus.

IMPLEMENTACIÓN

Etapas I.

Instalaciones y Mobiliarios:

Acciones

a1 Previa apertura de las bibliotecas se deberá garantizar la desinfección y limpieza de las mismas (edificios, mobiliario, picaportes, teléfonos, equipos de trabajo y colecciones) siguiendo las recomendaciones elaboradas por el Vida de **la UNL**.

El procedimiento de limpieza deberá mantenerse con la mayor frecuencia posible, y se prestará especial atención a las zonas de uso común y a las superficies de contacto más habituales. Su omisión será motivo de suspensión de las actividades presenciales.

Se dará conocimiento al delegado gremial correspondiente, como sugieren los anexos de la Resolución Rectoral 0555 – REC-1033287-20.

a2 A través de los diferentes canales institucionales de comunicación, se deberán dar a conocer las medidas adoptadas en este protocolo de actuación, con el objetivo de fomentar conductas responsables en la biblioteca.

a3. Se sugiere utilizará señalética, indicando a través de carteles u otros documentos informativos sobre las medidas higiénicas y sanitarias para el correcto uso de los servicios bibliotecarios. Las mismas deberán ser exhibidas en zonas de entrada y de paso obligado.

a4 Se propone la instalación de mamparas de protección en el mostrador de atención al público y realizar una valla de separación de 1,5 mts. al menos.

a5 Los ambientes deberán ser ventilados de manera natural, siempre y cuando las condiciones climáticas lo permitan. Se sugiere además que cada Unidad Académica proceda a revisiones periódicas de las condiciones de los sistemas de ventilación mecánicos (desinfección y limpieza).

a6 Se dispondrá en el acceso a cada biblioteca de una alfombra sanitizante o dispositivo similar para la desinfección del calzado y se ofrecerán al público dispensers de alcohol en gel o diluido.

a7 Se limitará el acceso de personas de acuerdo a los espacios proporcionados por cada Biblioteca y para ello se dispondrá señalización de 1,5 m.

a8 Se restringirán los accesos (acompañados de señalización) a las zonas de estantes abiertos, terminales de consulta y salas de lectura.

a9 Se retirarán momentáneamente del uso público, el equipamiento de consulta y puestos de pc.

Etapa II.

Protección y medidas de prevención al personal:

Acciones:

a10 Limitar la interacción entre compañeros, respetando el distanciamiento

a11 Si los espacios no permiten la convivencia simultánea de todo el personal, se calculará la cantidad aproximada que asistirá, estableciendo grupos que concurrirán en días alternados y en horario reducido. (Según lo sugieran oportunamente las autoridades).

Deberá contemplarse la situación especial de bibliotecas con personal único o reducido por licencias especiales para la puesta en marcha de actividades presenciales.

a12. Todo el personal deberá ser entrenado para el uso y disposición adecuados de los elementos de seguridad.

a13 Quien se encuentre en el área de atención al público deberá contar con elementos de protección e insumos básicos como: barbijos, tapabocas o vinchas, alcohol en gel o diluido 70/30.

a14. El personal procurará la higiene de manos cada vez que entre en contacto con documentos que hayan sido entregados por los usuarios, luego del préstamo, renovación o devolución.

a15. Si existiese sintomatología asociada a la patología deberá informar de inmediato a las autoridades y proceder según lo recomendado por Protocolo institucional.

Etapa III.

Adaptación del servicio tradicional a Servicio esencial:

Recomendaciones para los usuarios:

r1. Se incentivará la consulta virtual o telefónica con el fin de evacuar dudas, y evitar la concurrencia. Para ello, la Unidad Académica realizará la difusión de la modalidad implementada por la Biblioteca. Evitar préstamo de libros en papel cuando exista la versión electrónica.

r2. Para ordenar el servicio de préstamo, se recomienda la habilitación de un procedimiento de solicitud de préstamo por vía telemática, o email, concertando citas con cada persona interesada para retirar los documentos. Por otra parte, extender el plazo a 15 días o más para la devolución de material bibliográfico a fin de evitar circulación constante y aglomeración de personas en un mismo día.

r3. Los concurrentes utilizarán el espacio de permanencia, según punto a6/a8; el ingreso se hará con tapabocas, barbijos, barbijos y/o vincha e higienizarán sus manos con alcohol diluido, o en gel dispuesto en el ingreso de la biblioteca.

r4. No estará permitida la permanencia para actividades académicas de estudio, ni reunión en las salas de lectura. Tampoco estarán habilitados los sectores de estanterías abiertas.

r5. Cuando requiera consultar información ofrecida por el OPAC utilizará su dispositivo móvil y no el equipamiento informático de uso público de la Biblioteca. Por otra parte, los dispositivos informáticos para préstamos, tales como notebooks, kindles o bookies, deberán previamente ser desinfectados para su entrega en préstamo.

r6. Tesis y tesinas en formato papel o digital de lectura local: Siempre que se pueda se habilitará el préstamo a domicilio de dicho material para evitar la permanencia en la sala de lectura. Para los casos de imposibilidad de préstamo a domicilio, se deberían otorgar turnos para su consulta en un lugar previamente dispuesto y acondicionado según protocolo, hasta la puesta en marcha del repositorio institucional de Tesis de Grado.

r7. Las devoluciones de material bibliográfico que fueron cedidos en préstamo con anterioridad a este período de aislamiento, se programarán según finalización de DNI o por apellido de los usuarios a fin de evitar congestiones de público asistente.

r8. El material devuelto será puesto en cuarentena, con lo cual, y en el caso de requerirse alguno de este grupo de documentos, deberá esperar el momento para su acceso, luego de su permanencia por 15 a 20 días aislado de la colección.

r9. Si los usuarios del servicio pertenecen al grupo de riesgo, deberán informar Biblioteca, para que se puedan establecer acciones en cuanto a renovaciones de material bibliográfico que se encuentren aún en préstamo.

r10. Se recomienda que los usuarios acudan solos a las bibliotecas, con excepción de menores de 14 años que deben ir acompañados de un adulto.

Procedimientos para el tratamiento de documentos: libros, revistas, y demás materiales

El virus SARS-CoV-2 puede permanecer activo durante días en el papel y el plástico, por lo tanto se hace necesario mantener precauciones con los libros u otros materiales que se encuentran en circulación.

p1. La Biblioteca determinará un sector destinado al almacenamiento de materiales a ser aislados de la colección (Colección en cuarentena). La desinfección más efectiva es esperar y mantenerlos al menos, 15 a 20 días separados del resto de la colección.

p2. Al recibir un libro que estuvo en préstamo éste deberá permanecer en cuarentena. Los libros no deben tener contacto unos con otros. Esta acción evitará la transmisión indirecta sobre cualquiera de los materiales con los que están elaborados los libros (papel, cartón, tela o plástico)

p3. El personal que realice esta tarea deberá trabajar con los elementos de protección y proceder a higienizarse y sanitizarse inmediatamente de terminada dicha tarea.

p4. No aplicar productos ya que tienen efectos químicos y físicos en los documentos, y con ello se corre riesgo de dañarlos.

p5. El material destinado al sector de cuarentena tendrá que estar identificado con la fecha de depósito. Esto permitirá calcular el tiempo que estará fuera de circulación, para que una vez vencido el tiempo se reintegre al préstamo.

p6. Los documentos que ingresan en la biblioteca vía adquisiciones, donaciones, incorporaciones tienen que pasar por el circuito establecido para la cuarentena.

P7. El catálogo web informará la disponibilidad diferida del “ejemplar en cuarentena”.

Bibliografía:

- Recomendaciones REBIUN para un protocolo sobre reapertura de las bibliotecas universitarias y científicas. Directrices y recomendaciones 2020. Alojado en: <https://rebiun.xercode.es/xmlui/bitstream/handle/20.500.11967/510/DIRECTRICE%20pres> (fecha de consulta: mayo 2020)
- Procedimiento de limpieza y desinfección de establecimientos, elaborado por el Programa de Higiene y Seguridad de UNL, aprobado por Hugo Notaro. Alojado en: <https://www.unl.edu.ar/bienestar/wp-content/uploads/sites/7/2018/10/pld-02.pdf>. (fecha de consulta: mayo 2020)
- Protocolo General de Bioseguridad en el marco de la Pandemia Covid-19 . elaborado por Consejo Asesor en Seguridad y Medicina Laboral. Universidad Nacional Del Litoral.

Alojado en: https://www.unl.edu.ar/bienestar/wp-content/uploads/sites/7/2018/10/protocolo_biosecuridad.pdf (fecha de consulta: mayo 2020)

Revisión a cargo del Dr. Juan Claus 22/05/2020