

Bibliotecas ante la crisis sanitaria de 2020–21. Resultados de una encuesta con bibliotecas ganadoras y finalistas del premio de la Fundación Biblioteca Social



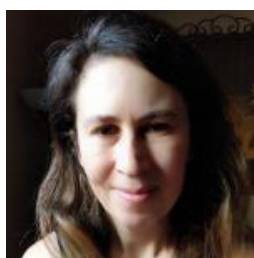
Pablo Parra Valero

Profesor ayudante doctor en la Facultad de Ciencias de la Documentación de la Universidad Complutense de Madrid

pparra03@ucm.es

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8493-0701>

EXIT <https://www.directorioexit.info/ficha2056/>



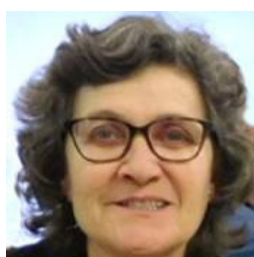
Michela Montesi

Profesora en la Facultad de Ciencias de la Documentación de la Universidad Complutense de Madrid

mmontesi@ucm.es

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5509-2075>

EXIT <https://www.directorioexit.info/ficha5817>



Isabel Villaseñor Rodríguez

Directora el Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Complutense de Madrid

isavilla@ucm.es

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6000-7824>

EXIT: <https://www.directorioexit.info/ficha1645/>

DOI

<https://dx.doi.org/10.1344/BiD2022.48.02>

Citación recomendada

Parra Valero, Pablo; Montesi, Michela; Villaseñor Rodríguez, Isabel (2022, junio). "Bibliotecas ante la crisis sanitaria de 2020–21. Resultados de una encuesta con bibliotecas ganadoras y finalistas del premio de la Fundación Biblioteca Social". *BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació*, núm. 48 (junio). <<https://bid.ub.edu/es/48/parra.htm>>. DOI: <https://dx.doi.org/10.1344/BiD2022.48.02> [Consulta: dd-mm-aa].



Los textos publicados en esta revista están sujetos –si no se indica lo contrario– a una licencia de Reconocimiento 4.0 Internacional de Creative Commons. La licencia completa se puede consultar en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>

Resumen

Objetivos: las actividades y los servicios prestados por parte de las bibliotecas desde el comienzo de la pandemia quedan documentados en numerosas experiencias, testimonios y opiniones que en muchas partes del mundo se difundieron a partir de marzo de 2020, informando sobre actuaciones y dificultades y, más recientemente, debatiendo sobre la función de la biblioteca en la época pos-COVID. El presente trabajo pretende contribuir a este debate aportando los resultados de una encuesta realizada con las bibliotecas ganadoras y finalistas del premio de la Fundación Biblioteca Social, en la que se buscó conocer las actividades y los servicios que llevaron a cabo en diferentes etapas de la pandemia.

Metodología: se elaboró un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas y se difundió entre las 33 bibliotecas en mayo de 2021. Se obtuvo respuestas de 24 de ellas, con una tasa de respuesta del 72,7 %.

Resultados: los principales resultados apuntan a las dificultades experimentadas en el curso de la pandemia para llevar a cabo los servicios de forma virtual y mantener las relaciones con los usuarios, y ponen en evidencia experiencias y opiniones encontradas con respecto al éxito de las actuaciones dirigidas a mantener las relaciones con los usuarios. La presencialidad y la materialidad de la biblioteca emergen como muy afectadas por la crisis. Finalmente, hay un consenso importante en torno a la necesidad de replantear la función de la biblioteca en la sociedad actual y de colaborar con instituciones y otros agentes sociales.

BIBLIOTEQUES DAVANT LA CRISI SANITÀRIA DE 2020–21. RESULTATS D'UNA ENQUESTA AMB BIBLIOTEQUES GUANYADORES I FINALISTES DEL PREMI DE LA FUNDACIÓN BIBLIOTECA SOCIAL

Resum

Objectius: les activitats i els serveis que presten les biblioteques des del començament de la pandèmia queden documentats en nombroses experiències, testimoniatges i opinions, que a moltes parts del món es van difondre a partir del març del 2020, per informar sobre actuacions i dificultats i, més recentment, debatre sobre la funció de la biblioteca en l'època postcovid. Aquest treball vol contribuir a aquest debat aportant els resultats d'una enquesta realitzada amb les biblioteques guanyadores i finalistes del premi de la Fundación Biblioteca Social, en la qual es va buscar conèixer les activitats i els serveis que les biblioteques van dur a terme en diferents etapes de la pandèmia.

Metodologia: es va elaborar un qüestionari amb preguntes obertes i tancades, que es va difondre entre les 33 biblioteques al maig del 2021; se'n va obtenir respostes de 24, amb una taxa de resposta del 72,7 %.

Resultats: els principals resultats apunten les dificultats experimentades en el curs de la pandèmia per dur a terme els serveis de manera virtual i mantenir les relacions amb els usuaris, i posen en evidència experiències i opinions oposades respecte a l'èxit de les actuacions dirigides a mantenir les relacions amb els usuaris. La presencialitat i la materialitat de la biblioteca hi apareixen molt afectades per la crisi. Finalment, hi ha un consens important entorn de la necessitat de replantejar la funció de la biblioteca en la societat actual i de col·laborar amb institucions i altres agents socials.

LIBRARIES BEFORE THE HEALTH CRISIS OF 2020–21. RESULTS OF A SURVEY OF WINNING LIBRARIES AND FINALISTS FOR THE FUNDACIÓN BIBLIOTECA SOCIAL AWARD

Abstract

Objectives: the activities and services provided by libraries since the beginning of the pandemic have been documented in numerous accounts that, since March 2020, have reported on actions and difficulties and, more recently, have discussed the role of the library in the post-Covid era. This article aims to contribute to this debate by providing the results of a survey carried out with libraries that have been awarded the Fundación Biblioteca Social award or have qualified as finalists.

Methodology: a questionnaire with open- and closed-ended questions was developed and disseminated among the 33 libraries in May 2021, obtaining responses from 24 of them, at a response rate of 70.6%.

Results: the main results point to the difficulties experienced in the course of the pandemic in delivering services and maintaining relationships with users, highlighting the great dependence on technology. Conflicting experiences and opinions were reported regarding the success of the actions aimed at maintaining relationships with users. Finally, there is notable agreement around the need to rethink the role of the library in today's society and to collaborate with institutions and other social agents.

Recibido: 01/09/2021
Aceptado: 01/02/2022

1 Introducción. Las bibliotecas en la pandemia de la COVID-19

La reciente crisis sanitaria provocada por la COVID-19 ha planteado a la sociedad unos retos sin precedentes. Durante todas sus etapas, las bibliotecas han seguido desempeñando sus funciones, aunque adaptándose a las restricciones impuestas por las diferentes situaciones, desde el confinamiento y estado de alarma hasta la nueva normalidad y recuperación de la crisis. Las experiencias de algunas bibliotecas tanto públicas como académicas publicadas al comienzo de la pandemia ponen de manifiesto el profundo impacto en el suministro de los servicios básicos, y relatan las estrategias adoptadas para sortear las dificultades y ofrecer servicios de información en un contexto marcado por el distanciamiento social y la necesidad de contar exclusivamente con las tecnologías. En las bibliotecas académicas, la virtualización de los servicios de referencia, de formación de usuarios y de apoyo a la enseñanza *online* ha acaparado los esfuerzos iniciales de adaptación (Walsh y Rana, 2020; Mi *et al.*, 2020; Arroyo-Vázquez y Gómez-Hernández, 2020), mientras que en las públicas la adaptación a las circunstancias se ha basado en el recurso a la tecnología, incluso en países con una brecha digital muy pronunciada (Quispe-Farfán, 2020). Nistal (2020), en los primeros meses de la pandemia y el confinamiento, relata las iniciativas emprendidas por las bibliotecas públicas de Madrid, desde el refuerzo de la colección digital, la expedición de carnés *online* y la ampliación de las fechas de devolución, hasta la oferta de actividades en los medios sociales, la

colaboración con el hospital temporal de Ifema y la virtualización de actividades como los clubs de lectura y las tertulias. Según los resultados del estudio de Boté Vericat y Sola Martínez (2020), el 73,37 % de las bibliotecas catalanas fueron muy activas en la generación y difusión de contenido audiovisual y en la dinamización de sus perfiles en redes sociales durante el primer mes de confinamiento (marzo-abril de 2020).

Los testimonios de los propios profesionales enfatizan la comunicación con los usuarios y los servicios dirigidos a estos, como la difusión de actividades, concursos y enlaces a través de redes sociales, la creación de grupos de WhatsApp o las recomendaciones de libros electrónicos, por encima de los procesos técnicos y de planificación, como la selección de material o elaboración de pliegos para concursos de proveedores, que también se siguieron llevando a cabo (Navas, 2020). Según explican Anderson, Fisher y Walker (2021), las relaciones con el usuario resultaron más complicadas como consecuencia de la falta de equipamiento, formación y práctica en la comunicación síncrona, lo que requirió una mayor dedicación de tiempo. Los resultados de una encuesta a 70 bibliotecas italianas confirman que la comunicación con diferentes comunidades de usuarios mediante múltiples y diversificados canales absorbió muchas energías durante los meses de confinamiento (Tammaro, 2020). El enorme esfuerzo realizado para mantener el contacto con los usuarios habría puesto de manifiesto también la capacidad de rápida adaptación del personal bibliotecario a los nuevos entornos de aprendizaje (Ahlfeld, 2020).

Mientras tanto, en paralelo a la virtualización de los servicios bibliotecarios y a los esfuerzos realizados para mantener el contacto con los usuarios, durante los meses de confinamiento ha sido posible observar un crecimiento importante en la lectura digital y, en los meses de marzo y abril de 2020, el libro electrónico alcanzó datos sin precedentes desde su aparición en el mercado, con incrementos del 50 % en la venta de *ebooks* (Federación de Gremios de Editores de España, 2021). Según datos del Barómetro de Hábitos de Lectura y Compra de Libros en España (Federación de Gremios de Editores de España, 2021), la lectura de libros en España alcanzó un máximo histórico durante los meses de confinamiento con un 57 % de lectores frecuentes. Igualmente, la plataforma eBiblio del Ministerio de Cultura y Deporte durante el año 2020 experimentó un crecimiento del 134 %. Un incremento parecido se ha experimentado en otros países como EE. UU. (Goddard, 2020). Por otro lado, si la lectura digital creció considerablemente en 2020, las restricciones de movilidad, los confinamientos domiciliarios y las limitaciones de horarios y servicios han provocado que las bibliotecas perdieran un buen número de visitantes y préstamos físicos. Los perjuicios en este sentido han sido especialmente graves para las bibliotecas escolares y las bibliotecas públicas, pues si las primeras se han visto forzadas, en su inmensa mayoría, a ceder sus instalaciones para usos docentes, las segundas han perdido su capacidad y potencial como espacio físico de encuentro, interacción y acogida (San José-Montano; López-de-la-Fuente; Ramudo, 2020). La adaptación tanto de los espacios como de los servicios prestados en las bibliotecas ha dado de qué hablar en los medios de comunicación y, en las noticias que recopila la iniciativa CoBib Públicas en los meses de marzo y abril de 2020, destacan como temas recurrentes los nuevos servicios digitales prestados, así como la conversión de los espacios de las bibliotecas en comisarías o con fines sanitarios, y la impresión de equipos de protección en 3D (Lázaro-Rodríguez, 2020).

Los ejemplos de reconversión de espacios y servicios con el objetivo de atender a las necesidades sociales del momento son numerosos. Las Bibliotecas Municipales de Huesca pusieron en marcha un servicio de asesoría tecnológica para ayudar a los ciudadanos a acceder a los servicios digitales (Europa Press, 2020), mientras que el servicio "Cuentos por teléfono" de la Biblioteca Municipal de Soto del Real (Madrid) se dio a conocer por las redes sociales por parte de Ursula von der Leyen, presidenta de la Comisión

Europea, como una iniciativa de buenas prácticas (Marchena, 2021). Dentro y fuera de España, muchas bibliotecas actuaron no solo como lugares de fabricación de equipos de protección personal impresos en 3D, sino también como centros de donación y almacenamiento de alimentos, e incluso, más recientemente, como centros de vacunación fijos (Balzer, 2021; Prentice, 2021) y móviles (BBC, 2021). En Indiana, más de un millar de bibliotecarios han sido formados para prestar ayuda e información a los ciudadanos sobre el proceso de vacunación y, según una encuesta realizada en enero de 2021, se ha proporcionado información sobre la vacunación a más de 66.000 habitantes (Indiana Library Federation, 2021).

Entre las estrategias para hacer frente a los retos de la pandemia, la necesidad de la colaboración emerge de forma reiterada para todo tipo de biblioteca, incluidas las bibliotecas especializadas en salud (Ansua-tegi *et al.*, 2020; Domínguez-Aroca, 2020). En plena pandemia, Riggs (2020) apostaba por establecer colaboraciones institucionales que maximizaran el alcance de las actividades virtuales, dando visibilidad y difusión a los servicios bibliotecarios. Las llamadas a la colaboración y cooperación con instituciones, agencias de salud pública o incluso con la industria editorial se han producido por parte de varias asociaciones del área desde los primeros meses de la crisis sanitaria (Kosciejew, 2020) y, según Walker (2021), la colaboración entre bibliotecas especializadas en salud y bibliotecas públicas sería fundamental para combatir la desinformación. La encuesta de Tamaro (2020) pone de manifiesto el rol importante de las redes bibliotecarias durante el periodo de confinamiento, así como la colaboración con actores locales, especialmente colegios. La colaboración destaca también entre las estrategias de adaptación de los servicios de 39 bibliotecas académicas cuyas sedes web se analizan (Temiz y Salelkar, 2020). Según Smith (2020), las posibilidades de buenas prácticas y nuevos servicios en el contexto pos-COVID pasan por la colaboración con centros educativos y el mundo editorial, y requieren atención e investigación.

La pandemia ha dejado mucho para reflexionar. Blanco (2020) destaca aspectos como la dependencia de internet y las problemáticas de privacidad y seguridad de los datos, la escasa atención prestada a aspectos socioemocionales en la gestión de la crisis en el ámbito educativo y la práctica ausencia de científicos e instituciones, incluidas las bibliotecas, en la gestión de la infodemia y desinformación. En esto coinciden Boté Vericat y Sola Martínez (2020), cuando destacan la ausencia de vídeos dedicados a tratar temas de información en el material publicado por las bibliotecas públicas catalanas. Por otro lado, la pandemia de la COVID-19 ha generado más distancia social, más desigualdad y un incremento de la brecha digital. En el caso de España, en la actualidad el 16 % de los hogares no tiene conexión a internet (Asociación para la Investigación de los Medios de Comunicación, 2021), pero, además, durante la pandemia se han visto las dificultades de muchas familias para seguir las actividades educativas a distancia ante la falta de recursos materiales y dispositivos electrónicos adecuados (Moreno y Molins, 2020). A nivel global también, la reacción ante la crisis ha venido marcada por las diferentes realidades y ha generado respuestas dispares por parte de las bibliotecas en diferentes países, tanto en el acceso a la información como en los servicios ofertados (IFLA, 2020).

Algunas iniciativas dirigidas a capitalizar las enseñanzas de la crisis ya están en marcha. Los cambios repentinos que ha traído la pandemia deben comprenderse y convertirse en aprendizajes, opina Pérez-Salmerón (2021). Ante esta nueva situación, el proyecto Laboratorios Bibliotecarios del Ministerio de Cultura y Deporte y Medialab Prado organizaron en los meses de mayo y junio de 2020 un espacio de encuentros para reflexionar y debatir en torno a los nuevos retos bibliotecarios y el rol de las bibliotecas en un futuro cercano, destacando temas como las competencias en información y alfabetización tecnológica, la desin-

formación, la colaboración con otras áreas como servicios sociales, sanidad, centros educativos, el apoyo y seguimiento a personas en situación de aislamiento o soledad no deseada, o la reinserción laboral. Por otra parte, en Glasgow (Escocia) la Universidad de Strathclyde ha puesto en marcha un proyecto de investigación con el objetivo de analizar el impacto de la utilización de los servicios digitales de las bibliotecas públicas, planteando temas como la privacidad y las cuestiones éticas, la igualdad de acceso a las tecnologías y la brecha digital de género, así como el impacto de la información en distintos grupos de edad (McMenemy; Ruthven; Robinson, 2020).

Por su parte, Martínez-Cañadas (2021) expone algunas de las problemáticas y contradicciones asociadas al modelo dominante de biblioteca pública que se ha favorecido durante los últimos años en España y ofrece algunas propuestas de mejora para afrontar un futuro bibliotecario diferente, desde una apuesta por la responsabilidad personal y la creatividad hasta la necesidad de un nuevo modelo en lo que se refiere a la estrategia digital de las bibliotecas. Finalmente, según Jones (2020), la reconstrucción de las bibliotecas en la época pos-COVID debe articularse alrededor de tres pilares, a saber: las personas (usuarios, bibliotecarios y otras partes interesadas), los lugares y las plataformas más allá de las digitales, mediante la creación de infraestructuras y de la consolidación de la función de la biblioteca como institución "ancla", fundamental para el desarrollo y la prosperidad de las localidades a las que sirve.

1.1 Objetivo

El presente trabajo pretende contribuir a las iniciativas que han surgido tras la crisis para redefinir el rol de la biblioteca en la sociedad pos-COVID, recopilando, por medio de una encuesta, las experiencias de un grupo de bibliotecas con una clara vocación social, en particular las ganadoras y finalistas del premio anual Biblioteca Pública y Compromiso Social concedido por la Fundación Biblioteca Social a lo largo de sus seis ediciones celebradas. La Fundación Biblioteca Social ha sido una institución sin ánimo de lucro con sede en Barcelona que durante siete años (2014-2021) ha mostrado la dimensión social de las bibliotecas públicas como eje clave para la mejora de la calidad de vida, para la cohesión y, en conjunto, para el crecimiento económico del país. Su origen radica en las reuniones informales de un grupo de bibliotecarios y surgió con el triple objetivo de dar visibilidad a los proyectos e iniciativas que llevan a cabo las bibliotecas públicas vinculados a los colectivos más vulnerables, incentivar la realización de proyectos que contribuyen a paliar los desequilibrios sociales y generar pensamiento crítico, y fomentar el intercambio de conocimiento en el sector. Precisamente, una de las primeras actuaciones de la Fundación Biblioteca Social fue la creación de este premio (D'Alòs-Moner; Bailac, 2019). Los debates y las iniciativas sobre las bibliotecas en la sociedad posterior a la crisis sanitaria enfatizan su función social, aunque a menudo se basan, más que en datos, en testimonios, experiencias y opiniones. A pesar de que, en el conjunto, las bibliotecas finalistas y ganadoras del Premio Fundación Biblioteca Social ascienden a tan solo 33, se ha considerado que su clara y demostrada trayectoria social puede revelar una casuística de actuaciones e iniciativas de carácter social que en estudios posteriores puede comprobarse en poblaciones más amplias. De esta manera, pretendemos apoyar los debates en curso sobre la función de la biblioteca en la época pos-COVID sobre la base de datos recogidos sistemáticamente que puedan complementar y sustentar los testimonios y las experiencias difundidas desde el comienzo de la pandemia.

2 Metodología

Las 33 bibliotecas finalistas y ganadoras del Premio Biblioteca Pública y Compromiso Social se identificaron en la sede web de la Fundación Biblioteca Social y sus datos de contacto se localizaron a través de búsquedas web. Estas bibliotecas se concentran principalmente en cuatro comunidades autónomas: Cataluña (8), Comunidad de Madrid (5), Castilla y León (4) y Galicia (4), según puede observarse en la figura 1.

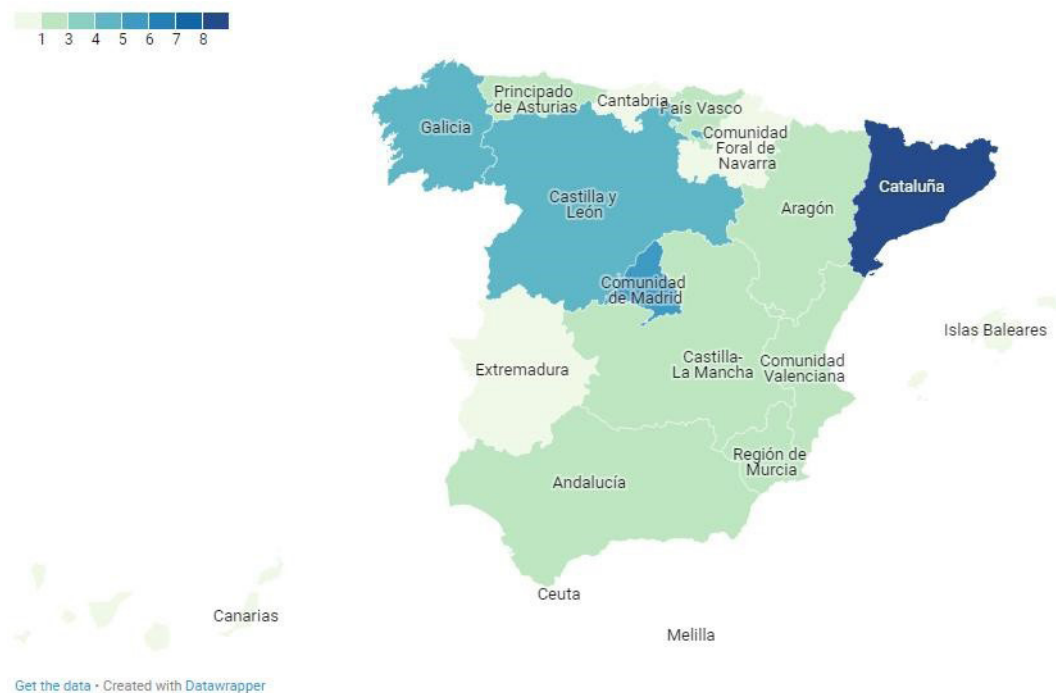


Figura 1. Distribución de las 33 bibliotecas finalistas por comunidad autónoma.

Fuente: elaboración propia

La condición de bibliotecas finalistas y ganadoras del Premio Fundación Biblioteca Social (2014–2019) otorga una especial relevancia a la muestra que, como se aprecia en la figura 2, destaca por su heterogeneidad en cuanto al número de habitantes de sus poblaciones. El 42 % de las bibliotecas pertenece a municipios comprendidos entre 10.000 y 100.000 habitantes, mientras que solo hay 3 bibliotecas (9 %) por debajo de los 5.000 habitantes.

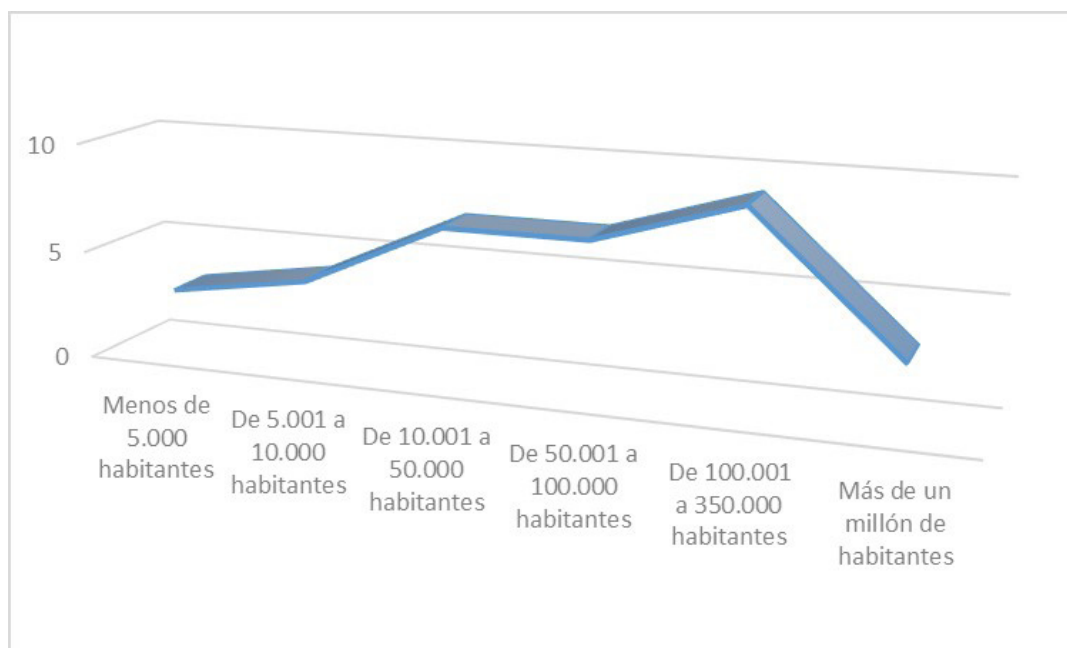


Figura 2. Distribución de las 33 bibliotecas por número de habitantes. Fuente: elaboración propia

Para conocer las actividades y actuaciones que realizaron durante el periodo de confinamiento y nueva normalidad, se elaboró un cuestionario, que adjuntamos en anexo, articulado mediante 13 preguntas cerradas y 7 preguntas abiertas, cuya finalidad fue, en varias partes del cuestionario, complementar la información obtenida de las preguntas cerradas. El cuestionario se elaboró en Google Forms y las invitaciones a participar en la encuesta se enviaron por correo electrónico de uno de los autores. En el conjunto, las preguntas pretenden documentar las actividades realizadas en diferentes etapas de la pandemia y, en parte, las impresiones del personal bibliotecario acerca de la propia biblioteca y relación con los usuarios, de acuerdo con las temáticas que emergen de la literatura recopilada en la introducción. Se añadió, además, una pregunta sobre el préstamo de objetos, con referencia a iniciativas que permiten a los usuarios llevarse en préstamo, además de libros y documentos audiovisuales, otros objetos diferentes para satisfacer una necesidad puntual o simplemente divertirse, desde robots de cocina o paraguas hasta kits de observación de aves (Mead y Dankowski, 2017). Según algunos, las Bibliotecas de las Cosas, como se denominan estas iniciativas, proporcionarían un impacto significativo en sus comunidades al ofrecer una manera sostenible de compartir recursos, promover la economía circular y evitar el consumo excesivo y caracterizándose, por lo tanto, por un claro impacto social (Lax, 2020; Söderholm y Nolin, 2015).

Antes de administrar el cuestionario, se realizó una prueba piloto a finales de abril de 2021, con dos bibliotecas, con el objetivo de determinar la comprensibilidad y adecuación de las preguntas, sin que tuvieran que realizarse después cambios importantes. La encuesta se envió a la población entera, incluyendo a las bibliotecas que actuaron de piloto, a principios de mayo de 2021. Se envió un único correo por biblioteca y no se preguntó por datos personales para garantizar el anonimato. A las dos semanas se mandó un recordatorio. Las respuestas se recogieron *online* durante prácticamente todo el mes de mayo hasta que se alcanzaron 24 respuestas, con una tasa de respuesta del 72,7 %. Los resultados se descargaron y manipularon con Excel para la producción de estadísticas descriptivas. Las numerosas preguntas abiertas se analizaron evidenciando las temáticas recurrentes y complementando las respuestas ofrecidas en diferentes partes del cuestionario. En las tablas que

siguen en la sección de resultados, las preguntas que los participantes dejaron sin respuesta se han reflejado como "No responde", de manera que puedan apreciarse correctamente los porcentajes sobre la muestra completa.

3 Resultados

Los resultados que siguen se articulan en 11 epígrafes, correspondiendo cada uno a un bloque temático. En particular, se analizan los siguientes bloques temáticos:

- 1) servicios virtualizados durante el confinamiento;
- 2) dificultades encontradas a la hora de convertir los servicios al formato virtual;
- 3) actividades realizadas diferentes a las habituales y relevantes en el contexto de la pandemia;
- 4) préstamo de objetos en diferentes soportes;
- 5) proyecto ganador;
- 6) comunicación con los usuarios;
- 7) medios sociales;
- 8) opiniones acerca de la relación con los usuarios;
- 9) colaboraciones;
- 10) opiniones sobre las bibliotecas tras la crisis; y
- 11) uso de los espacios de la biblioteca.

3.1 Servicios virtualizados durante el confinamiento

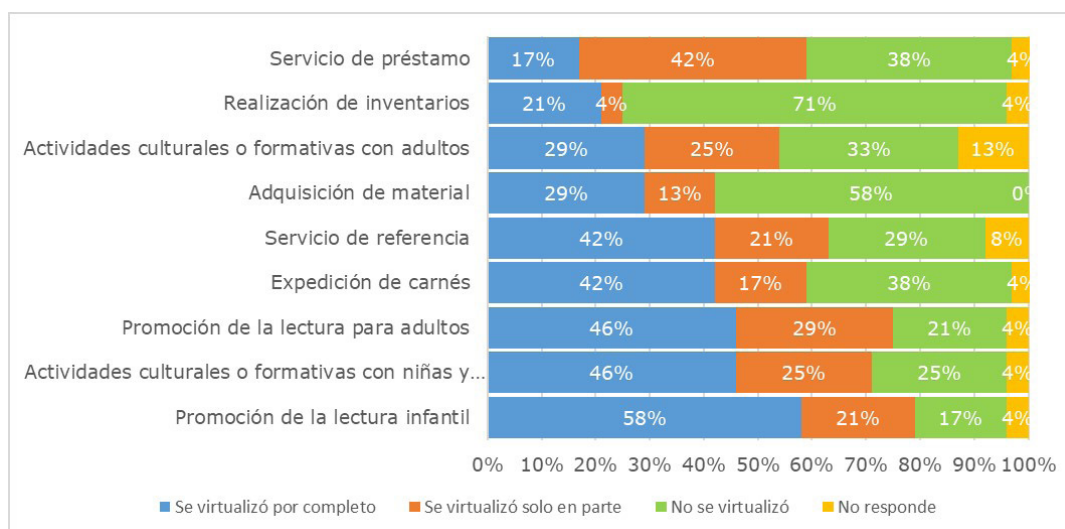


Figura 3. Servicios virtualizados durante el confinamiento. Fuente: elaboración propia

La primera pregunta pretendía conocer cuáles de los servicios se pudieron virtualizar en los primeros meses de la crisis sanitaria. Destacan las actividades dirigidas al público infantil, que se virtualizaron completamente por el 58 % de las bibliotecas, mientras que, en el otro extremo, la mayoría de las bibliotecas (58 %) no virtualizaron la adquisición de material o la realización de inventarios. Los servicios de referencia y la expedición de carnés se virtualizaron en parte (21 y 17 % respectivamente) o por completo (42 % en ambos casos) en la mayoría de las bibliotecas, aunque una parte considerable de las bibliotecas no llevó a cabo

estos servicios de forma virtual (29 y 38 % respectivamente). Por tanto, pese a los esfuerzos realizados y el gran impulso alcanzado en la prestación de servicios digitales, los datos obtenidos reflejan cómo una buena parte de la población no ha tenido acceso significativo a la información, la cultura y el conocimiento por falta de conexión o dispositivos (Sellés, 2021).

En una pregunta abierta, algunas de las bibliotecas encuestadas destacaron la virtualización de proyectos de extensión bibliotecaria o de inclusión social durante el confinamiento, como también se muestra en el vídeo "Las bibliotecas que no cesan" de la Fundación Biblioteca Social (2021).

3.2 Dificultades encontradas a la hora de convertir los servicios al formato virtual

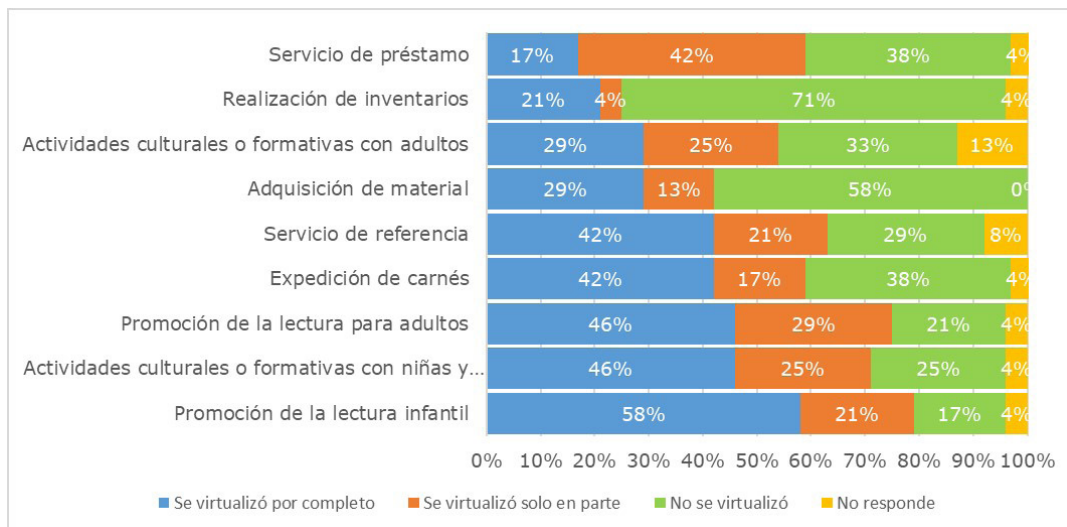


Figura 4. Dificultades experimentadas por las bibliotecas. Fuente: elaboración propia

Las dificultades con las que se encontraron las bibliotecas a la hora de convertir las actividades a un formato virtual tuvieron que ver principalmente con la poca costumbre en la prestación de este tipo de servicios (muy a menudo en el 29 % de los casos y a veces en el 58 %), aunque en gran medida están relacionadas con problemáticas propias de los usuarios, en particular la dificultad para acceder a internet (muy a menudo en el 13 % de los casos y a veces en el 71 %). Por otro lado, las dificultades para aprender a utilizar la tecnología se experimentaron muy a menudo por parte de tan solo el 8 % de las bibliotecas y a veces por parte del 67 %. Ante esta realidad, es importante repensar los servicios actuales de cara a los nuevos escenarios que han surgido para evitar volver a dejar fuera a una parte importante de la ciudadanía y mejorar toda la oferta *online* mediante la incorporación de servicios a domicilio para todas aquellas personas que no tengan acceso a la tecnología o problemas de movilidad.

3.3 Actividades realizadas diferentes a las habituales y relevantes en el contexto de la pandemia

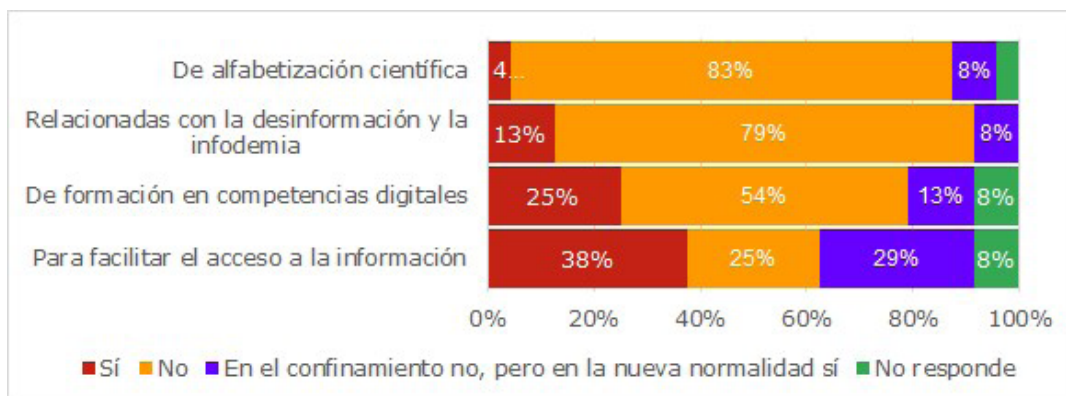


Figura 5. Actividades diferentes a las habituales y relevantes en el contexto de la pandemia.

Fuente: elaboración propia

Se preguntó expresamente acerca de actividades que, no siendo habituales en las bibliotecas, adquirieron especial importancia en el contexto de la pandemia y, solo en unos casos, las bibliotecas encuestadas indicaron haber emprendido acciones en este sentido, especialmente para facilitar el acceso a la información (38 %) y ofrecer formación en competencias digitales (25 %). En estas mismas áreas, parecen estar encaminadas también las actuaciones posteriores a la etapa de confinamiento. Por otro lado, la alfabetización científica y las actividades relacionadas con la desinformación fueron marginales en el conjunto de actuaciones de las bibliotecas encuestadas (4 y 13 % respectivamente), una realidad que también han detectado estudios similares realizados en bibliotecas públicas latinoamericanas (Quispe-Farfán, 2020; Gutiérrez y Castaño, 2020).

Sobre las razones esgrimidas por las bibliotecas que no pudieron hacer ninguna de las actividades anteriores en una pregunta abierta, la opción más repetida fue la falta de formación específica del personal bibliotecario, seguido de la falta de recursos y la ausencia de interés por parte de los usuarios. Dos de las catorce bibliotecas que respondieron a esta pregunta afirmaron que se daban las tres circunstancias señaladas. Según los relatos del personal bibliotecario que contestó a esta pregunta, durante los meses de marzo, abril y mayo de 2020, hubo bibliotecas públicas que trasladaron y adaptaron al formato virtual sus actividades y otras que aprovecharon para realizar iniciativas diferentes y no exploradas anteriormente, como grabación de audios y generación de otros contenidos audiovisuales, juegos y concursos *online*, pero siempre vinculadas al fomento de la lectura y a la interacción con los usuarios a través de las redes sociales y los sitios web. También hubo bibliotecas que no interrumpieron el préstamo a domicilio, acudiendo para ello a una empresa de mensajería o a otros departamentos municipales, y otras cuyo personal al completo colaboró con otras áreas como Servicios Sociales y Educación o con iniciativas ciudadanas solidarias y grupos de voluntarios.

3.4 Préstamo de objetos en diferentes soportes

	Sí	No	Tal vez
¿En este periodo la biblioteca está prestando a domicilio algún tipo de dispositivo u objeto que no sean documentos en diferentes soportes?	25 %	75 %	--
En el futuro, ¿la biblioteca se ha planteado prestar a la comunidad otro tipo de productos que no sean documentos tal y como sucede con las bibliotecas de las cosas o <i>library of things</i> ?	33,3 %	25 %	41,7 %

Tabla 1. Opiniones y experiencias sobre el préstamo de objetos en diferentes soportes en la normalidad.

Fuente: elaboración propia

Se preguntó sobre préstamos de objetos diferentes a los tradicionales en la nueva normalidad y el 25 % de las bibliotecas indicó que ha estado prestando dispositivos electrónicos u objetos diferentes a los documentos, mientras que el 33 % de estas se ha planteado hacerlo en el futuro en espacios como las bibliotecas de las cosas o *library of things*.

Entre las respuestas obtenidas a la pregunta abierta sobre el posible préstamo de objetos diferentes, las bibliotecas apuestan por artefactos tecnológicos como tabletas, ordenadores portátiles, cámaras de vídeo, cámaras fotográficas, grabadoras de sonido, micrófonos, consolas, etc., aunque también mencionan obras de arte contemporáneas o cosas relacionadas con el medio ambiente (plantas, semillas y cajas nido).

3.5 Proyecto ganador

	A pesar de la pandemia, ¿se ha podido llevar a cabo el proyecto finalista del premio de la Fundación Biblioteca Social?	%	¿Crees que en la situación actual el proyecto se podría haber desarrollado?	%
Sí	2	8 %	4	17 %
No	10	42 %	6	25 %
En parte	7	29 %	11	46 %
El proyecto terminó antes de que empezara la pandemia	4	17 %	0	0%
No responde	1	4 %	3	13 %
	24	100 %	24	100 %

Tabla 2. Información sobre el proyecto ganador. Fuente: elaboración propia

Entre las otras actividades realizadas, la pandemia ha afectado a la realización del proyecto ganador, que en algo menos de la mitad de los casos (42 %) no se pudo llevar a cabo, mientras que el 17 % de las bibliotecas manifiesta que en la situación que se daba en mayo de 2021 el proyecto se podría haber desarrollado. La no presencialidad, las restricciones establecidas por las administraciones de las que dependen estas bibliotecas e incluso la prohibición de mantener ningún contacto con los usuarios y beneficiarios de los proyectos han limitado y condicionado que se puedan seguir desarrollando la mayoría de estos programas dirigidos a los colectivos más vulnerables

de la sociedad. También el propio miedo a infectarse y las circunstancias personales y familiares de los trabajadores de las bibliotecas han sido otro elemento importante, al igual que los factores indicados en los apartados 3.3 y 3.6.

No obstante, es significativa la rápida capacidad de adaptación a las circunstancias de estas bibliotecas, ya que, ante la pregunta "¿Crees que en la situación actual el proyecto se podría haber desarrollado?", el porcentaje de respuestas "Sí" se incrementa hasta un 17 %, mientras que la opción "En parte" alcanza un 46 % frente al 29 % que marcaba la realidad establecida por el confinamiento.

3.6 Comunicación con los usuarios

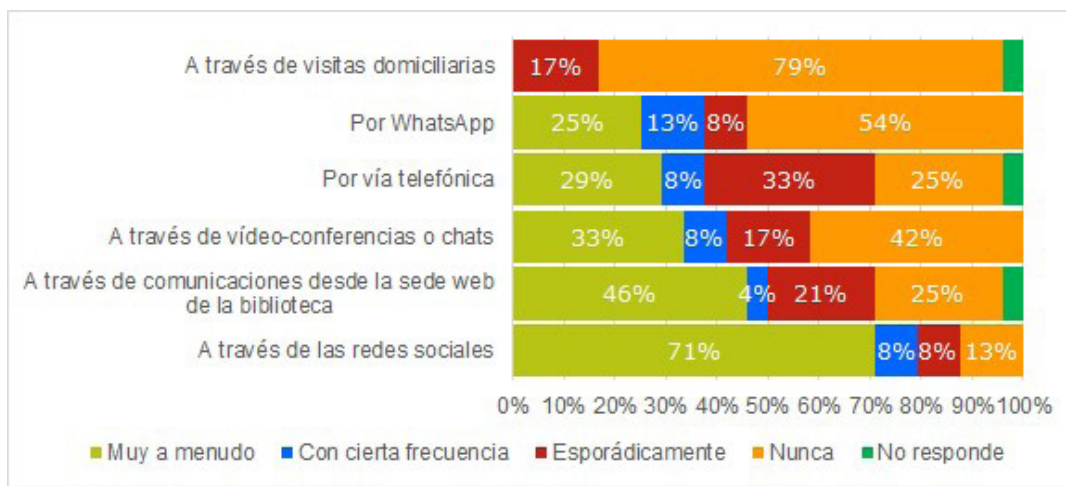


Figura 6. Medios a través de los cuales se mantuvo la comunicación con los usuarios en el confinamiento.
Fuente: elaboración propia

En cuanto a las vías de comunicación con los usuarios durante el periodo de confinamiento, destacan las redes sociales, pues se recurrió a ellas muy a menudo, por parte del 71 % de las bibliotecas. Sin embargo, en medidas diferentes y ligeramente inferiores, se recurrió a otros canales, especialmente el teléfono y la sede web de la biblioteca, utilizados muy a menudo, por el 29 y 46 % de los participantes, respectivamente. Las visitas domiciliarias y la comunicación por WhatsApp, algo más familiar y accesible, se dieron muy poco, pues el 79 y 54 % de las bibliotecas, respectivamente, no recurrieron nunca a ellos. En general, la comunicación con los usuarios pone de manifiesto la dependencia de la tecnología. En el momento del cierre de las bibliotecas la comunicación con los usuarios pasó a ser exclusivamente digital y tras su reapertura se han desarrollado nuevas formas de actuar centradas fundamentalmente en el formato vídeo; sin embargo, por lo general, las bibliotecas de nuestro país siguen sin explorar otras posibilidades como las que ofrece el *podcasting*. De fácil producción, el pódcast es un formato alternativo al audiovisual, accesible cuando la conexión de internet no es óptima, que permite involucrar a toda la comunidad e impulsar el aprendizaje, la comunicación y el entretenimiento con altos niveles de compromiso personal debido a su capacidad única para eliminar la distancia entre la persona que genera el contenido y la audiencia (Alonso y Frederico, 2020).

3.7 Medios sociales

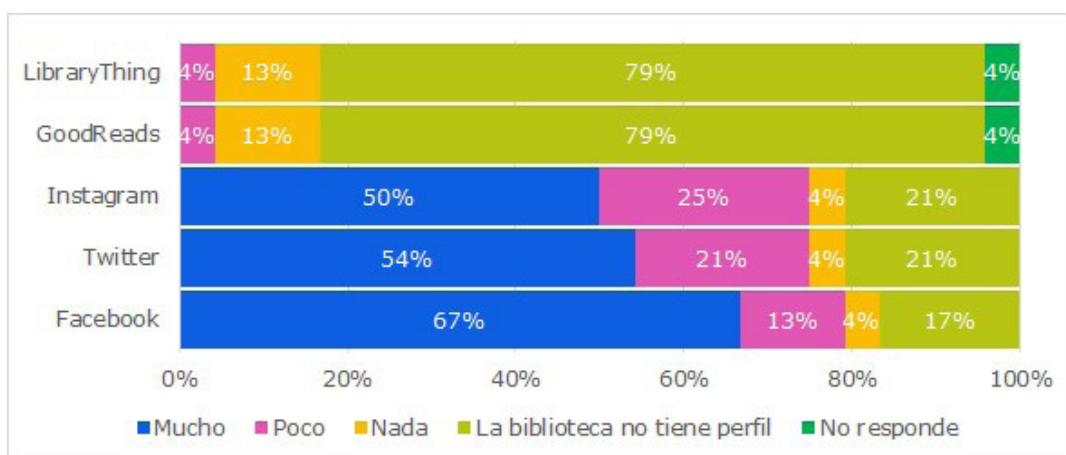


Figura 7. Medios sociales más utilizados durante el confinamiento. Fuente: elaboración propia

Siendo las redes sociales el canal de comunicación más típico en la época del confinamiento, se consultó a las bibliotecas para que indicaran los medios más utilizados. En este sentido, los medios sociales generalistas, Facebook, Twitter e Instagram, dominan, pues se utilizaron mucho, hasta el 67, 54 y 50 % de las bibliotecas, respectivamente, frente a los especializados en libros y la lectura, GoodReads y LibraryThing, menos populares entre el público español, respecto a los canales de comunicación con los usuarios. En la gran mayoría de los casos (79 %), las bibliotecas no tienen perfiles en esas redes. Además, resulta significativo que un 25 % no tenga o use Twitter e Instagram, por lo que se observan algunas carencias sobre cómo comunican las bibliotecas su actividad al entorno.

3.8 Opiniones acerca de la relación con los usuarios

	Mucho	Poco o para nada
He perdido contacto con algunos grupos de usuarios	54 %	46 %
He establecido nuevas formas de relación con mis usuarios	50 %	50 %
A través de las tecnologías, he conseguido mantener el vínculo con los usuarios	48 %	52 %
Para poder mantener el contacto con los usuarios, necesito colaborar más con otras entidades públicas (escuelas, servicios sociales, centros de mayores...)	92 %	8 %

Tabla 3. Percepciones acerca de la relación con los usuarios durante la pandemia.

Fuente: elaboración propia

Se preguntó a las bibliotecas que dieran su opinión acerca de cómo habían vivido la relación con el público usuario en la pandemia, y las impresiones están claramente divididas. El 54 % de las bibliotecas consideró que había perdido mucho contacto con algunos grupos de usuarios, frente al 46 % que valoró esta pérdida en poco o nada. Igualmente, la mitad de las bibliotecas indicó haber desarrollado nuevas formas de interacción con gran intensidad (50 %), frente a la otra mitad que consideró poco o nada esta dimensión (50 %). Finalmente, con respecto a la capacidad de las tecnologías para mantener el vínculo con los usuarios, el conjunto está una vez más dividido, entre un 48 % que consideró que esto se había

dado mucho y un 52 % que lo valoró en poco o nada. Estas respuestas tan fragmentadas obedecen a lo reseñado en los bloques temáticos anteriores del cuestionario: sin una buena estrategia de comunicación y en un nuevo contexto digital en el que la oferta de contenidos es muy amplia y variada, existe el riesgo de que los usuarios pasen de largo los contenidos fiables y "curados" de las bibliotecas. Donde la gran mayoría de las bibliotecas coinciden (92 %) es acerca de la necesidad de colaborar con otras instituciones públicas para poder mantener el contacto con los usuarios.

A tenor de una pregunta abierta relacionada con este apartado, si bien a los bibliotecarios les ha sorprendido gratamente la capacidad de algunos usuarios y el esfuerzo para adaptarse a las nuevas tecnologías y no perder el contacto con la biblioteca durante la pandemia, también se han detectado una serie de amenazas. Se constata el hecho de que muchos usuarios han dejado de acudir presencialmente por temor al contagio del virus, mientras que otros son totalmente inaccesibles por la brecha digital, especialmente la gente mayor; asimismo, se hace hincapié en la dificultad de atraer nuevos usuarios, el cambio generacional, la pérdida del contacto personal con los usuarios y de estos con los libros, puesto que el acceso a las estanterías en algunos casos sigue estando restringido. De alguna manera, las respuestas a esta pregunta ponen en evidencia las limitaciones de la dependencia de la tecnología para llegar a todos los usuarios y mantener la comunicación con estos.

3.9 Colaboraciones

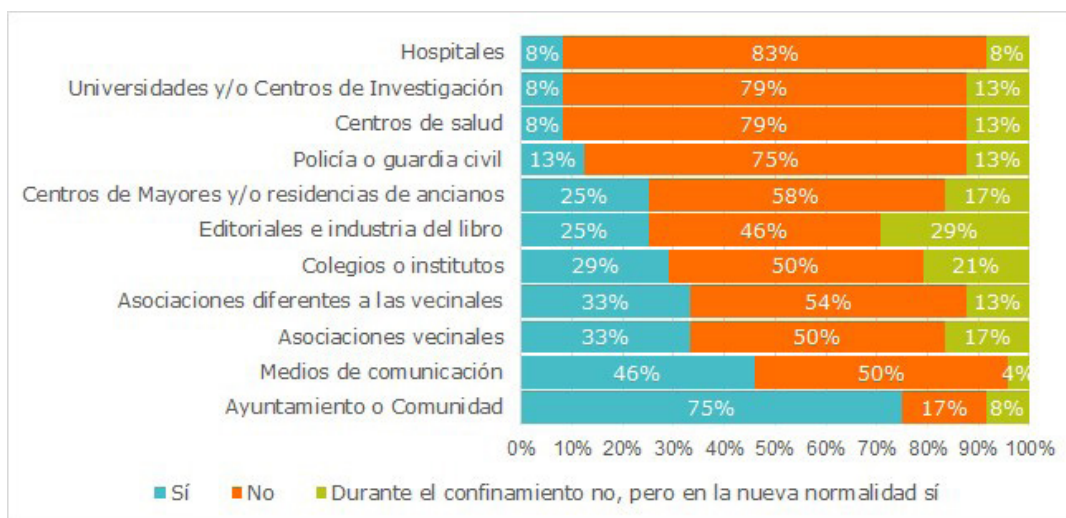


Figura 8. Entidades con las que se han entablado colaboraciones. Fuente: elaboración propia

Dada la importancia de las colaboraciones con otras entidades destacada en la introducción, se preguntó acerca de quiénes habían sido los interlocutores de las bibliotecas durante el periodo de confinamiento. La gran mayoría de las bibliotecas colaboró principalmente con las administraciones de las que dependen (75 %) y, en casi la mitad de los casos, con medios de comunicación (46 %). En la nueva normalidad, se han tendido puentes principalmente con la industria del libro (29 %) y el sistema educativo (21 %). La Policía y la Guardia Civil, los centros de salud, las universidades y centros de investigación y los hospitales rara vez se conciben como interlocutores.

3.9 Préstamo de objetos en diferentes soportes

	Sí	No	Tal vez
¿En este periodo la biblioteca está prestando a domicilio algún tipo de dispositivo u objeto que no sean documentos en diferentes soportes?	25 %	75 %	--
En el futuro, ¿la biblioteca se ha planteado prestar a la comunidad otro tipo de productos que no sean documentos tal y como sucede con las bibliotecas de las cosas o <i>library of things</i> ?	33,3 %	25 %	41,7 %

Tabla 4. Opiniones y experiencias sobre el préstamo de objetos en diferentes soportes en la normalidad. Fuente: elaboración propia

Se preguntó sobre préstamos de objetos diferentes a los tradicionales en la nueva normalidad y el 25 % de las bibliotecas indicó que ha estado prestando dispositivos electrónicos u objetos diferentes a los documentos, mientras que el 33 % de estas se ha planteado hacerlo en el futuro a través de espacios como las bibliotecas de las cosas o *library of things*.

Entre las respuestas obtenidas a la pregunta abierta sobre el posible préstamo de objetos diferentes, las bibliotecas apuestan por artefactos tecnológicos como tabletas, ordenadores portátiles, cámaras de vídeo, cámaras fotográficas, grabadoras de sonido, micrófonos, consolas, etc., aunque también mencionan obras de arte contemporáneas o cosas relacionadas con el medio ambiente (plantas, semillas y cajas nido).

3.10 Opiniones sobre las bibliotecas tras la crisis

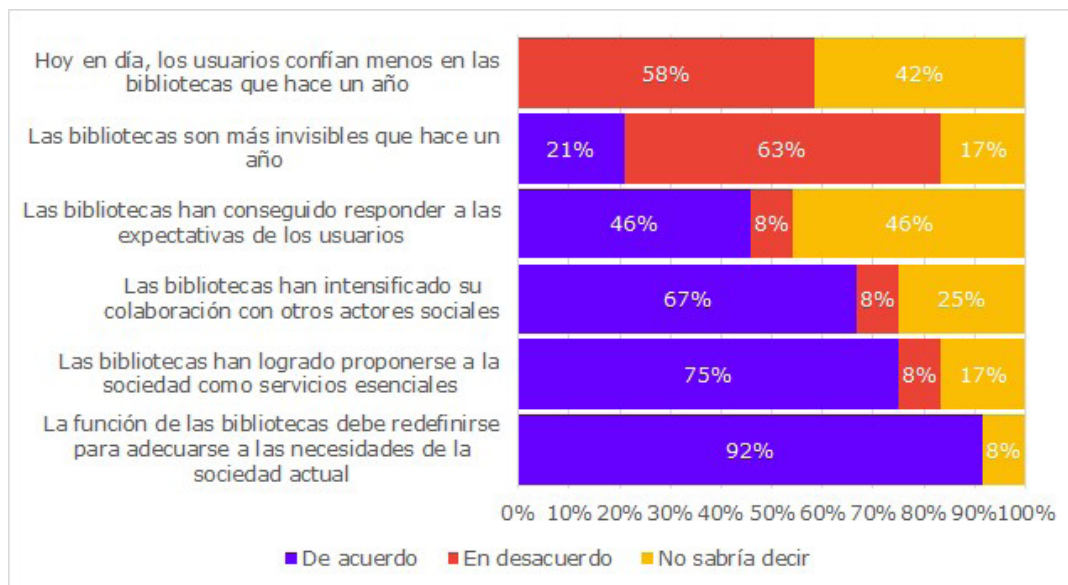


Figura 9. Opiniones acerca de la imagen de las bibliotecas tras la crisis. Fuente: elaboración propia

Finalmente, con respecto a las impresiones relativas a cómo salen las bibliotecas de la crisis, una vez más las opiniones están encontradas, especialmente en lo que concierne a la capacidad de estas de haber respondido a las expectativas de los usuarios, pues un 46 % aproximadamente considera que "no sabría decir", poniendo de manifiesto indirectamente la ausencia de retroalimentación por parte de los usuarios. Por otro lado, hay acuerdo total sobre la necesidad de redefinir la función de la biblioteca para adecuarse a las necesidades de la sociedad actual (el 92 % de las bibliotecas están de acuerdo), y hay un balance glo-

bal positivo con respecto a su actuación durante la crisis, pues el 75 % considera que las bibliotecas han logrado proponerse como servicios esenciales. Sin embargo, hay una minoría considerable que también se muestra crítica con el papel desempeñado por las bibliotecas durante la crisis sanitaria y que coincide con las opiniones expresadas por figuras reconocidas como Alicia Sellés (2021), quien alude al hecho de que las bibliotecas no han podido garantizar los derechos de la ciudadanía, o como Lluís Anglada, que afirma que la reacción de las bibliotecas ha sido insuficiente, en buena medida, por estar sometidas a administraciones superiores que han determinado cómo habían y podían reaccionar (Acebes *et al.*, 2021).

3.11 Uso de los espacios de la biblioteca

En una pregunta final abierta, los encuestados indicaron el uso que se estaba haciendo de la biblioteca. En mayo de 2021, cuando se recogieron los datos, las bibliotecas estaban lentamente recuperando la presencialidad con buena respuesta por parte de los usuarios. El uso seguía limitado por la normativa sanitaria de cada comunidad autónoma. Por lo general, los servicios que estas bibliotecas estaban prestando eran los mismos que antes de la pandemia, pero con restricciones en el aforo y con las correspondientes medidas de seguridad. Estas circunstancias, unidas al aumento del uso del préstamo electrónico y la virtualización de servicios analizados anteriormente, han ocasionado una pérdida notoria de usuarios, entre los que destacan colectivos como la infancia, las personas mayores y aquellos en situación de vulnerabilidad.

4 Conclusiones

En los apartados anteriores, hemos presentado los resultados de una encuesta realizada en la "nueva normalidad" (mayo de 2021) con un conjunto de bibliotecas que hemos seleccionado por su comprobada trayectoria en ámbito social, específicamente las bibliotecas finalistas y ganadoras del premio de la Fundación Biblioteca Social en el periodo 2014-2019. A pesar de que se trata de una muestra reducida (24 bibliotecas), la tasa de respuesta y la participación de estas han sido destacadas (72,7 %), y las experiencias recogidas en las numerosas preguntas abiertas han permitido documentar una realidad que estudios posteriores podrán comprobar con poblaciones más numerosas.

Los resultados más destacados ponen de manifiesto que las bibliotecas virtualizaron sus servicios de manera desigual, dando prioridad a las actividades dirigidas al público infantil, y que en el confinamiento emprendieron procesos de colaboración limitados, limitándose principalmente a sus interlocutores naturales, comunidades y ayuntamientos. Al comienzo de la pandemia, solo algunos servicios se virtualizaron por completo por un porcentaje importante de bibliotecas y destacan, en particular, la promoción de la lectura infantil y otras actividades dirigidas a la infancia, virtualizadas por completo en el 58 y 46 % de los casos, respectivamente. En una encuesta realizada al final del confinamiento más estricto, se puso de manifiesto la función dinamizadora de los niños en las prácticas informacionales de la población (Montesi, 2020), y este estudio corroboró la centralidad del público infantil en los servicios de estas bibliotecas que pudieron, mediante actividades dirigidas a niños, alcanzar también a las familias y maximizar de esta forma la repercusión de sus actuaciones. En general, aunque hay diferencias entre los diferentes servicios según veíamos en el apartado 3.1 de los resultados, entre el 17 y el 71 % de las bibliotecas no virtualizó en absoluto algunos servicios. Entre las actividades que menos se llevaron a cabo de forma virtual están los inventarios y la adquisición de material, apuntando posiblemente hacia dificultades en la organización y adquisición

de recursos, o, por el contrario, hacia la necesidad de priorizar la comunicación con los usuarios frente a otros servicios, según veíamos en la introducción (Navas, 2020). En general, nuestros datos permiten ver, aunque en una muestra reducida, que la virtualización de los servicios no fue homogénea y que presentó diferencias entre bibliotecas y servicios, complementando experiencias recogidas al principio de la pandemia, como Nistal (2020), e incluso encuestas previas como Tammaro (2020) o Boté Vericat y Sola Martínez (2020), con datos más específicos.

El énfasis en las actividades dirigidas a los niños durante el confinamiento pone en evidencia una predisposición de las bibliotecas encuestadas a colaborar con el sector educativo, con el cual el 21 % de estas indican haber establecido colaboraciones en la nueva normalidad. Sin embargo, el sector educativo es solo el segundo interlocutor emergente tras la crisis, porque las colaboraciones que más crecen en la nueva normalidad son las editoriales y la industria del libro (29 %), que reiteran la necesidad de garantizar el abastecimiento de recursos como actuación de mayor urgencia. Finalmente, si durante el confinamiento la colaboración más intensa se da con ayuntamientos y comunidades, interlocutores naturales para las bibliotecas públicas, las colaboraciones menos frecuentes se dan con hospitales y centros de salud, así como con universidades y centros de investigación, y explican, por lo menos en parte, que se realicen en pocas ocasiones actividades relevantes en el marco de la pandemia como las de alfabetización científica y las relacionadas con la desinformación y la infodemia (4 y 13 %, respectivamente). Posiblemente, una actuación más contundente de las bibliotecas en estos ámbitos de tanta relevancia social pase precisamente por una colaboración con el sector de la salud, según apunta Walker (2021), y estudios e iniciativas futuras deberían iluminar este aspecto.

Al igual que muchos servicios no pudieron virtualizarse durante el confinamiento, el 42 % de las bibliotecas no pudo llevar a cabo el proyecto ganador, principalmente por la imposibilidad de realizar actividades presenciales y por las restricciones impuestas. Por otro lado, un porcentaje no indiferente de bibliotecas (25 %) ya presta a domicilio objetos y dispositivos diferentes a los documentos y otras se lo plantean (33 %), recalcando la importancia de la "materialidad" en la prestación de servicios por parte de las bibliotecas. La perspectiva de la "materialidad" de la biblioteca y los servicios que presta, además, sugiere interpretar de diferente manera las dificultades experimentadas más a menudo a la hora de convertir los servicios a un formato virtual. Para las 24 bibliotecas encuestadas, la poca costumbre en la prestación de servicios virtuales ha representado la principal dificultad experimentada y, aunque es tentador interpretar dichas dificultades como carencias formativas del personal bibliotecario en estos ámbitos y consecuencia de la brecha digital de los usuarios, que también se pusieron en evidencia, también podemos concluir que las bibliotecas con vocación social están más bien acostumbradas a prestar servicios "materiales" y presenciales. De hecho, Söderholm y Nolin (2015), quienes defienden la función social de la biblioteca en el sentido de apoyar el desarrollo de la sociedad por encima de la sociabilidad en el sentido de relaciones e interacciones, recuerdan la cada vez más popular concepción de la biblioteca como lugar físico, como contrapeso de servicios que se van proporcionando de una manera más digital. Quizás, al lado de todas las cuestiones relacionadas con las tecnologías y la brecha digital que emergen en el estado de la cuestión en los debates que se están llevando a cabo sobre la nueva función de la biblioteca, también deberíamos debatir sobre cómo ofrecer unos servicios concebidos para la presencialidad y materialidad en situaciones en las que esto no sea posible o se vea seriamente limitado, más allá de las tecnologías. En este sentido, el proyecto Laboratorios Bibliotecarios reitera la necesidad de la colaboración (Ministerio de Cultura y Deporte, 2020), según veíamos en la introducción, mientras que algunos testimonios hablan

de bibliotecas que acudieron a servicios de mensajería, otros departamentos municipales o iniciativas ciudadanas solidarias para seguir realizando préstamos domiciliarios. En este aspecto, además, desconocemos por completo el punto de vista del público usuario, y una mejor comprensión de la experiencia de la pandemia desde el punto de vista de los usuarios y el significado que estos atribuyen a la biblioteca como espacio físico contribuirían a alimentar los debates sobre el futuro de la biblioteca pública y la materialidad de sus servicios.

Sobre el uso del espacio físico de las bibliotecas, algunas respuestas muestran su preocupación ante el incremento de la demanda y la ocupación por parte de los jóvenes de espacios para el estudio, disyuntiva que, especialmente en municipios pequeños y medianos, el personal atiende a pesar de considerar que este uso no es propiamente bibliotecario, y que contraponen a otras dimensiones de la función social que valoran más (Romero-Sánchez, Hernández-Pedreño y Gómez-Hernández, 2021).

Finalmente, la experiencia en la comunicación con los usuarios presenta posiciones diversas e incluso opuestas, exceptuando los siguientes dos aspectos. En primer lugar, la práctica totalidad de las bibliotecas (92 %) confirma la necesidad de colaborar con otras entidades públicas para mantener el contacto con los usuarios, mientras que en otros aspectos (percepción de pérdida de contacto, función de la tecnología, etc.) la muestra está dividida por la mitad, según veíamos en el punto 3.8. En cuanto al segundo aspecto en el que la muestra coincide en gran medida, es anecdótico el porcentaje de bibliotecas que tiene perfil en redes sociales especializadas en la lectura, más populares en entornos anglosajones, como GoodReads y LibraryThing, y la mayoría se inclina más bien por las generalistas (Facebook, Twitter, Instagram) para comunicarse con el público usuario, si bien es verdad que la cuarta parte de la muestra o no tiene perfil o directamente no hace uso de ellas. Exceptuando estos dos aspectos, las experiencias sobre la comunicación con los usuarios son diversas e incluso divididas, posiblemente por las diferentes realidades a las que atienden cada una de ellas, recalcando la naturaleza "local" de la biblioteca, donde priman las tecnologías más generalistas y más "adaptables" a entornos específicos o, incluso, la comunicación por canales diferentes a las propias redes sociales.

En conclusión, la pandemia en la experiencia y opiniones de 24 de las bibliotecas ganadoras y finalistas del premio de la Fundación Biblioteca Social deja mucho sobre lo que reflexionar. Emerge claramente la necesidad de la colaboración con diferentes interlocutores, tanto institucionales como no institucionales, especialmente con sectores como el de la salud y de la enseñanza, en todos los niveles educativos. Por otro lado, la actuación de estas bibliotecas, en una época de distanciamiento social, se ha visto profundamente afectada, y no siempre las tecnologías han permitido compensar la pérdida de la biblioteca como espacio físico y material. Los debates en curso sobre la función de la biblioteca pos-COVID deberían tener en cuenta la naturaleza material y presencial de muchos servicios bibliotecarios, y buscar la forma de adecuarlos a los retos de futuras crisis.

Agradecimientos

Quisiéramos agradecer a todas las bibliotecas participantes el tiempo dedicado a cumplimentar la encuesta y su generosidad para compartir con nosotros sus experiencias y opiniones.

Bibliografía

- Acebes, Patricia; Álvarez, María Hortènsia; Anglada, Lluís; Badia, Mònica; Baena, Júlia; Bailac, Montserrat; ... y Vives, Josep (2021). Entrevistas. *Item: revista de biblioteconomia i documentació*, núm. 70, p. 33–102.
- Ahlfeld, Kelly (2020). "Poised to transform: Lessons learned from COVID-19 in a school library". *Journal of Library Administration*, vol. 60, núm. 8, p. 958–965. <<https://doi.org/10.1080/01930826.2020.1820282>>.
- Alonso, María Luisa (Nina); Frederico, Aline (2020). "El rol de las bibliotecas en tiempos de COVID-19: Reflexiones y propuestas". *Desde el Sur*, vol. 12, núm. 1, p. 241–262. <<https://doi.org/10.21142/DES-1201-2020-0015>>.
- Anderson, Raeda; Fisher, Katherine; Walker, Jeremy (2021). "Library consultations and a global pandemic: An analysis of consultation difficulty during COVID-19 across multiple factors". *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 47, núm. 1, 102273. <<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102273>>.
- Ansuategi, Eukene; Ubeda, Marimar; Iglesias, Mayte; Urreta, Iratxe; Emparanza, Jose Ignacio (2020). "Challenges for medical libraries in times of COVID-19: Making clinical decisions that uphold research quality". *Education for Information*, (Preprint), p.1–5. <<https://doi.org/10.3233/EFI-200009>>.
- Arroyo-Vázquez, Natalia; Gómez-Hernández, José-Antonio (2020). "La biblioteca integrada en la enseñanza universitaria online: situación en España". *El profesional de la información*, vol. 29, núm. 4. <<https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.04>>.
- Asociación para la Investigación de los Medios de Comunicación (2021). "Marco General de los Medios en España 2021". <<https://www.aimc.es/a1mc-c0nt3nt/uploads/2021/02/marco2021.pdf>>. [Consulta: 16/01/2022].
- Balzer, Cass (2021). "A Shot in the Arm: Libraries serve as COVID-19 vaccination sites". *American Libraries*, vol. 52, núm. 5, p. 16–17.
- BBC (4 febrero 2021). "Covid: Oxford-AstraZeneca jabs to be given in old mobile library". <<https://www.bbc.com/news/uk-wales-55940013>>. [Consulta: 16/01/2022].
- Blanco, Nancy (2020). "Bibliotecas, libros y lecturas a través del COVID-19". *Información, cultura y sociedad*, vol. 43, p. 5–12. <<https://doi.org/10.34096/ics.i43.8826>>.
- Boté Vericat, Juan-José; Sola-Martínez, María-José (2020). "Los vídeos en las redes sociales y los blogs corporativos: análisis de los perfiles de las bibliotecas públicas catalanas durante el primer mes de confinamiento de la COVID-19". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 45 <<https://bid.ub.edu/es/45/bote.htm>>. <<https://dx.doi.org/10.1344/BiD2020.45.4>>. [Consulta: 16/01/2022].
- D'Alòs-Moner, Adela; Bailac, Assumpta (2019). "La biblioteca pública amb la comunitat: balanç de la Fundació Biblioteca Social". *Item: Revista de biblioteconomia i documentació*, núm. 67, p. 15–27. <https://raco.cat/index.php/Item/article/view/362807>.
- Domínguez-Aroca, María_Isabel (2020). "Cooperación de profesionales de las bibliotecas de Ciencias de la Salud como respuesta a la pandemia de la Covid-19". *Profesional de la Información*, vol. 29, núm. 4. <<https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.30>>.
- Europa Press (2020, abril). "Las bibliotecas municipales de Huesca ponen a disposición de los usuarios una asesoría tecnológica". <<https://www.europapress.es/aragon/noticia-bibliotecas-municipales-huesca-ponen-disposicion-usuarios-asesoria-tecnologica-20200409121943.html>> [Consulta: 16/01/2022].
- Federación de Gremios de Editores de España (2021). "Hábitos de lectura y compra de libros en España 2020". <<https://www.editoresmadrid.org/wp-content/uploads/2021/02/Barometro-de-Habitos-de-Lectura-2020-FGEE.pdf>>. [Consulta: 16/01/2022].

- Fundación Biblioteca Social (sf). <<https://fundacionbibliotecasocial.org/es/>>. [Consulta: 16/01/2022].
- Fundación Biblioteca Social (2021, mayo). "Las bibliotecas que no cesan" [Archivo de vídeo]. <https://youtu.be/IO_DHNN6vVI>. [Consulta: 16/01/2022].
- Goddard, Jon (2020). "Public libraries respond to the COVID-19 pandemic, creating a new service model". *Information Technology and Libraries*, vol. 39, núm. 4. <<https://doi.org/10.6017/ital.v39i4.12847>>.
- Gutiérrez, Fernando-Gabriel; Castaño, Jessica (2020). "Informe: Bibliotecas argentinas ante el aislamiento social y obligatorio por el COVID-19". <<http://eprints.rclis.org/40004/>>. [Consulta: 16/01/2022].
- Indiana Library Federation (2021). "Lending a Helping Hand: Libraries assist communities with COVID-19 vaccine". <https://cdn.ymaws.com/www.ilfonline.org/resource/resmgr/featured_stories/library_vaccine_story_v2.pdf>. [Consulta: 16/01/2022].
- International Federation of Library Associations and Institutions (2020). "COVID-19 y el Sector Bibliotecario Global". <<https://www.ifla.org/ES/node/92983>>. [Consulta: 16/01/2022].
- Jones, Sara (2020). "Optimizing public library resources in a post COVID-19 world". *Journal of Library Administration*, vol. 60, núm. 8, p. 951–957. <<https://doi.org/10.1080/01930826.2020.1820281>>.
- Kosciejew, Marc (2020). "The coronavirus pandemic, libraries and information: a thematic analysis of initial international responses to COVID-19". *Global Knowledge, Memory and Communication*, Ahead-of-print. <<https://doi.org/10.1108/GKMC-04-2020-0041>>.
- Lax, Brendan (2020). "What Are These Things Doing in the Library? How a Library of Things Can Engage and Delight a Community". *OLA Quarterly*, vol. 26, núm. 1, p. 54–61. <<https://doi.org/10.5399/osu/1093-7374.26.01.11>>.
- Lázaro-Rodríguez, Pedro (2020). "COBib-Públicas: observatorio de las bibliotecas públicas en España durante la pandemia por Covid-19 basado en noticias digitales". *Anuario ThinkEPI*, vol.14, e13b04. <<https://doi.org/10.3145/thinkepi.2020.e14b04>>.
- Mead, Brian; Dankowski, Terra (2017). "The Library of Things". *American Libraries*, vol. 48, núm. 6, p. 48–49.
- Marchena, Domingo (2021, enero). "Una pequeña biblioteca deslumbra a la UE". *La Vanguardia*. <<https://www.lavanguardia.com/vida/20210117/6183806/pequena-biblioteca-deslumbra-ue.html>>. [Consulta: 16/01/2022].
- Martínez-Cañadas, Evelio (2021). *La biblioteca pública tras la pandemia del coronavirus*. Barcelona: UOC.
- McMenemy, David; Ruthven, Ian; Robinson, Elaine (2020). "Downloading a new normal — Privacy, exclusion, and information behaviour in public library digital services use during COVID". [Proyecto de investigación]. <<https://newnormal.cis.strath.ac.uk>>. [Consulta: 16/01/2022].
- Mi, Misa; Zhang, Yingting, Wu, Lin; Wu, Wendy (2020). "Four health science librarians' experiences: How they responded to the COVID-19 pandemic crisis". *College & Research Libraries News*, vol. 81, núm. 7, p. 330–334. <<https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/24534>>.
- Ministerio de Cultura y Deporte (2020). "Laboratorios bibliotecarios en confinamiento. Sesión 1- Las bibliotecas durante y tras el confinamiento". <<https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/bibliotecas/mc/laboratorios-bibliotecarios/jornadas/confinamiento.html>>. [Consulta: 16/01/2022].
- Montesi, Michela (2020). "Características situacionales del comportamiento informacional durante el confinamiento por Covid-19: resultados de una encuesta". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 45. <<https://bid.ub.edu/45/montesi.htm>>. <https://dx.doi.org/10.1344/BiD2020.45.5>. [Consulta: 16/01/2022].

- Moreno, Jose Luís; Lluch Molins, Laia (2020). "Educación y Covid-19: Colaboración de las familias y tareas escolares". *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, vol.9, núm. 3, p. 1–15.
- Navas Benito, Enrique (2020). "¿Qué han hecho y están haciendo las bibliotecas y los bibliotecarios en tiempos de Coronavirus?". *Desiderata*, núm.14, p. 1–20.
- Nistal, Beatriz (2020). "Las Bibliotecas Públicas de Madrid en tiempos del COVID-19". *Gato de biblioteca*, núm. 1, p.13–15.
- Pérez-Salmerón, Glòria (2021). "Lessons learned for library advocacy from the 2008 crisis: Interview with Glòria Pérez-Salmerón". <<https://www.ifla.org/node/93642>>. [Consulta: 16/01/2022].
- Prentice, Sheryl (2021, abril). "Library board considers reopening meeting rooms". *The News Sun*. <https://www.kpcnews.com/newssun/article_d8acfac2-07ce-5d42-bbbc-3fab7f62dc88.htm>. [Consulta: 16/01/2022]
- Quispe-Farfán, Gabriela A. (2020). "Las bibliotecas públicas peruanas frente a la crisis de la COVID-19: servicios, reflexiones y desafíos". *Revista Interamericana de Bibliotecología*, vol. 43, núm. 3, eRf2-eRf2. <<https://doi.org/10.17533/udea.rib.v43n3eRf2>>.
- Riggs, Krista (2020). "Libraries and Virtual Third Spaces after COVID-19". *Public Libraries*, vol. 59, núm. 4, p.12–15.
- Romero-Sánchez, Eduardo; Hernández-Pedreño, Manuel; Gómez-Hernández, José-Antonio (2021). "Función social y digital de las bibliotecas públicas en España tras la crisis económica y sociosanitaria: perspectivas y retos". *Profesional de la información*, vol. 30, núm. 5, e300510. <<https://doi.org/10.3145/epi.2021.sep.10>>.
- San José Montano, Blanca; López de la Fuente, Elena; Naseiro Ramudo, Ana (2020). "Los usuarios de las bibliotecas y centros de documentación opinan sobre el funcionamiento de sus servicios durante la pandemia de Covid-19". *Clip de Sedic: Revista de la Sociedad Española de Documentación e Información Científica*, núm. 82, p. 12–20. <<https://doi.org/10.47251/clip.n82.30>>.
- Sellés, Alicia (2021). "Per què són importants les biblioteques al segle XXI? Respostes, preguntes i propostes". *Item: revista de biblioteconomia i documentació*, núm. 70, p. 6–18
- Smith, Jade (2020). "Information in crisis: Analysing the future roles of public libraries during and post-COVID-19". *Journal of the Australian Library and Information Association*, vol. 69, núm. 4, p. 422–429. <<https://doi.org/10.1080/24750158.2020.1840719>>.
- Söderholm, Jonas; Nolin, Jan (2015). "Collections redux: the public library as a place of community borrowing". *The Library Quarterly*, vol. 85, núm. 3, p. 244–260. <<https://doi.org/10.1086/681608>>.
- Tamaro, Anna Maria (2020). "COVID 19 and Libraries in Italy". *International Information y Library Review*, vol. 52, núm. 3, p. 216–220. <<https://doi.org/10.1080/10572317.2020.1785172>>.
- Temiz, Serdar; Salelkar, Lakshmi Pradip (2020), "Innovation during crisis: exploring reaction of Swedish university libraries to COVID-19". *Digital Library Perspectives*, vol. 36, núm. 4, p. 365–375. <<https://doi.org/10.1108/DLP-05-2020-0029>>
- Walker, Philip (2021). "The library's role in countering infodemics". *Journal of the Medical Library Association: JMLA*, vol. 109, núm. 1, p. 133–136. <<https://doi.org/10.5195/jmla.2021.1044>>.
- Walsh, Benjamin; Rana, Harjinder (2020). "Continuity of Academic Library Services during the Pandemic: The University of Toronto Libraries' Response". *Journal of Scholarly Publishing*, vol. 51, núm. 4, p. 237–245. <<https://doi.org/10.3138/jsp.51.4.04>>.