UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN

MÁSTER EN GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN,

BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS

Trabajo Fin de Máster

# Los servicios bibliotecarios en las universidades públicas de la Comunidad de Madrid durante la crisis sanitarias de Covid-19

## El punto de vista de estudiantes y bibliotecarios

Alumna: Tania Martín González

Tutora: Michela Montesi

Especialidad en Gestión de Bibliotecas

Madrid, junio de 2022

# *AGRADECIMIENTOS*

*A mis padres, gracias por vuestro apoyo incondicional y vuestra perseverancia.*

*A mi hermana Paula, gracias por tu infinita paciencia y apoyo. Gracias por creer siempre en mí.*

*A mi tutora Michela, muchas gracias por el tiempo dedicado, tu comprensión y paciencia. Gracias por guiarme en este arduo camino que ha sido la realización de este trabajo.*

*A Pedro Carrillo Rubio, por tomarse las molestias para realizar la prueba piloto y volver a contestar posteriormente cuando se lanzó la encuesta.*

*A los cinco amigos entrevistados, muchas gracias a todos, sin vosotros esto no hubiera sido posible.*

*Y, por último, pero no menos importante, a todos los bibliotecarios y bibliotecarias que dedicaron su tiempo a responder la encuesta, muchas gracias por el tiempo invertido y sus opiniones detalladas.*

**COMPROMISO DEONTOLÓGICO PARA LA ELABORACIÓN, REDACCIÓNY POSIBLE PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE FIN DE MÁSTER (TFM)**

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

**CENTRO:** Facultad de Ciencias de la Documentación

**ESTUDIANTE:** Tania Martín González

**TUTOR/ES DEL TFM:**

Michela Montesi

**TÍTULO DEL TFM:**

Los servicios bibliotecarios en las universidades públicas de la Comunidad de Madrid durante la crisis sanitarias de Covid-19: El punto de vista de estudiantes y bibliotecarios

**CURSO DE LA PRIMERA MATRÍCULA:** 2020-2021

**CURSO DE LA SEGUNDA MATRÍCULA (en caso de producirse):** 2021-2022

1. **Objeto**

El presente documento constituye un compromiso entre el estudiante matriculado en el Máster en Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos y su Tutor/es y en el que se fijan las funciones de supervisión del citado trabajo de fin de máster (TFM), los derechos y obligaciones del estudiante y de su/s profesor/es tutor/es del TFM y en donde se especifican el procedimiento de resolución de potenciales conflictos, así como los aspectos relativos a los derechos de propiedad intelectual o industrial que se puedan generar durante el desarrollo de su TFM.

2. **Colaboración mutua**

El/los tutor/es del TFM y el autor del mismo, en el ámbito de las funciones que a cada uno corresponden, se comprometen a establecer unas condiciones de colaboración que permitan la realización de este trabajo y, finalmente, su defensa de acuerdo con los procedimientos y los plazos que estén establecidos al respecto en la normativa vigente.

3. **Normativa**

Los firmantes del presente compromiso declaran conocer la normativa vigente reguladora para la realización y defensa de los TFM y aceptan las disposiciones contenidas en la misma.

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

## 4. Obligaciones del estudiante de Máster

- Elaborar, consensuado con el/los Tutor/es del TFM un cronograma detallado de trabajo que abarque el tiempo total de realización del mismo hasta su lectura.

- Informar regularmente al Tutor/es del TFM de la evolución de su trabajo, los problemas que se le planteen durante su desarrollo y los resultados obtenidos.

- Seguir las indicaciones que, sobre la realización y seguimiento de las actividades formativas y la labor de investigación, le hagan su tutor/es del TFM.

- Velar por el correcto uso de las instalaciones y materiales que se le faciliten por parte de la Universidad Complutense con el objeto de llevar a cabo su actividad de trabajo, estudio e investigación.

## 5. Obligaciones del tutor/es del TFM

- Supervisar las actividades formativas que desarrolle el estudiante; así como desempeñar todas las funciones que le sean propias, desde el momento de la aceptación de la tutorización hasta su defensa pública.

- Facilitar al estudiante la orientación y el asesoramiento que necesite.

## 6. Buenas prácticas

El estudiante y el tutor/es del TFM se comprometen a seguir, en todo momento, prácticas de trabajo seguras, conforme a la legislación actual, incluida la adopción de medidas necesarias en materia de salud, seguridad y prevención de riesgos laborales.

También se comprometen a evitar la copia total o parcial no autorizada de una obra ajena presentándola como propia tanto en el TFM como en las obras o los documentos literarios, científicos o artísticos que se generen como resultado del mismo. Para tal, el estudiante firmará la Declaración de No Plagio del ANEXO I, que será incluido como primera página de su TFM.

## 7. Procedimiento de resolución de conflictos académicos

En el caso de producirse algún conflicto derivado del incumplimiento de alguno de los extremos a los que se extiende el presente compromiso a lo lardo del desarrollo

de su TFM, incluyéndose la posibilidad de modificación del nombramiento del tutor/es, la coordinación del máster buscará una solución consensuada que pueda ser aceptada por las partes en conflicto. En ningún caso el estudiante podrá cambiar de Tutor directamente sin informar a su antiguo Tutor y sin solicitarlo oficialmente a la Coordinación del Máster.
En el caso de que el conflicto persista se gestionará según lo previsto en el SGIC de la memoria verificada.

## 8. Confidencialidad

El estudiante que desarrolla un TFM dentro de un Grupo de Investigación de la Universidad Complutense, o en una investigación propia del Tutor, que tenga ya una trayectoria demostrada, o utilizando datos de una empresa/organismo o entidad ajenos a la Universidad Complutense de Madrid, se compromete a mantener en secreto todos los datos e informaciones de carácter confidencial que el Tutor/es del TFM o de cualquier otro miembro del equipo investigador en que esté integrado le proporcionen así como a emplear la información obtenida, exclusivamente, en la realización de su TFM.
Asimismo, el estudiante no revelará ni transferirá a terceros, ni siquiera en los casos de cambio en la tutela del TFM, información del trabajo, ni materiales producto de la investigación, propia o del grupo, en que haya participado sin haber obtenido, de forma expresa y por escrito, la autorización correspondiente del anterior Tutor del TFM.

## 9. Propiedad intelectual e industrial

Cuando la aportación pueda ser considerada original o sustancial el estudiante que ha elaborado el TFM será reconocido como cotitular de los derechos de propiedad intelectual o industrial que le pudieran corresponder de acuerdo con la legislación vigente.

## 10. Periodo de Vigencia

Este compromiso entrará en vigor en el momento de su firma y finalizará por alguno de los siguientes supuestos:

- Cuando el estudiante haya defendido su TFM.
- Cuando el estudiante sea dado de baja en el Máster en el que fue admitido.
- Cuando el estudiante haya presentado renuncia escrita a continuar su TFM.
- En caso de incumplimiento de alguna de las cláusulas previstas en el presente documento o en la normativa reguladora de los Estudios de Posgrado de la Universidad Complutense.

La superación académica por parte del estudiante no supone la pérdida de los derechos y obligaciones intelectuales que marque la Ley de Propiedad Intelectual para ambas partes, por lo que mantendrá los derechos de propiedad intelectual sobre su trabajo, pero seguirá obligado por el compromiso de confidencialidad respecto a los proyectos e información inédita del tutor.

**Firmado en Madrid, a** 5 de junio de 2022

| El estudiante de Máster | El Tutor/es |
|---|---|
| <br>Fdo.: Tania Martín González | Firmado por MONTESI MICHELA - DNI ****5017* el día 06/06/2022 con un certificado emitido por AC Sector Público<br>Fdo.: Michela Montesi |

**COORDINADOR/A DEL MÁSTER EN** Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos

# ANEXO I: DECLARACIÓN DE NO PLAGIO

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

**D./Dña.** Tania Martín González**con**

NIF **50335107k**, estudiante de Máster en la Facultad de Ciencias de la

Documentación de la Universidad Complutense de Madrid en el curso **2021/2022**

,como autor/a del trabajo de fin de máster titulado:

**Los servicios bibliotecarios en las universidades públicas de la Comunidad de Madrid**
**durante la crisis sanitarias de Covid-19: El punto de vista de estudiantes y bibliotecarios**

y presentado para la obtención del título correspondiente, cuyo/s tutor/ es/son:

**Michela Montesi**

DECLARO QUE:

El trabajo de fin de máster que presento está elaborado por mí y es original. No copio, ni utilizo ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones de cualquier obra, artículo, memoria, o documento (en versión impresa o electrónica), sin mencionar de forma clara y estricta su origen, tanto en el cuerpo del texto como en la bibliografía. Asímismo declaro que los datos son veraces y que no he hecho uso de información no autorizada de cualquier fuente escrita de otra persona o de cualquier otra fuente.
De igual manera, soy plenamente consciente de que el hecho de no respetar estos extremos es objeto de sanciones universitarias y/o de otro orden.

En Madrid, a **5 de junio de 2022**

Fdo.: Tania Martín González

# AUTORIZACIÓN DEL TUTOR PARA LA PRESENTACIÓN DELTFM

D./Dª **Michela Montesi**
Profesor/a del Máster en **Gestión de la Documentación, bibliotecas y Archivos**

INFORMA

Que, durante el curso académico **2021/2022** ha sido tutor/conductor del Trabajo Fin de Máster titulado:

**Los servicios bibliotecarios en las universidades públicas de la Comunidad de Madrid durante las crisis sanitarias de Covid-19: El punto de vista de estudiantes y bibliotecarios**

realizado por el estudiante **Tania Martín González** y presentado de acuerdo con la normativa vigente en la presente convocatoria.

Y para que conste, firmo la presente en Madrid, a **5 de junio de 2022**

FDO. D/Dª **Michela Montesi**

Firmado por MONTESI MICHELA - DNI ****5017* el día 06/06/2022 con un certificado emitido por AC Sector Público

# INDICE

**PARTE I – FUNDAMENTACIÓN**

CAPÍTULO 0 – INTRODUCCIÓN Y PRESENTACIÓN DEL TRABAJO ……2

0. INTRODUCCIÓN 2
01. Objeto de estudio 2
02. Justificación 3
03. Estado de la cuestión 5
04. Fuentes 8
05. Estructura del trabajo 10
06. Metodología 11

CAPÍTULO 1 – CONTEXTO Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA ……..13

1.1 BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS 13

1.1.1 Definición 13
1.1.2 Labor y función social 15
1.1.3 Servicios en bibliotecas universitarias 17

1.2 CRISIS DEL 2020 22
1.2.1 Gestión de crisis 23
1.2.2 COVID-19 y crisis por COVID 25

1.3 ACTUALIDAD DE LAS BIBLIOTECAS 27
1.3.1 Futuro de las bibliotecas universitarias 27
1.3.2 Adaptación a la COVID y cambios en los servicios 31

**PARTE II – INVESTIGACIÓN**

CAPÍTULO 2 – DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN ……..38

2.1 ENTREVISTAS 40

2.2 CUESTIONARIO 42

**PARTE III – RESULTADOS**

CAPÍTULO 3 – RESULTADOS ……46

3.1 RESULTADOS ENTREVISTAS 46

3.2 RESULTADOS ENCUESTA 50

3.3 DISCUSIÓN 66

CAPÍTULO 4 – BIBLIOGRAFÍA ……..70

**ANEXOS**

ANEXO I – Preguntas de las entrevistas a los usuarios universitarios 80

ANEXO II – Preguntas de la encuesta a las bibliotecas universitarias públicas de la Comunidad de Madrid 83

**ÍNDICES**

ÍNDICE 1: FÍGURAS 92

ÍNDICE 2: TABLAS 92

ÍNDICE 3: ILUSTRACIONES 92

# PARTE I – FUNDAMENTACIÓN

## CAPÍTULO 0 – INTRODUCCIÓN Y PRESENTACIÓN DEL TRABAJO

## 0. INTRODUCCIÓN

### *0.1 Objeto de estudio*

El objetivo general de este trabajo de investigación es analizar y conocer desde una doble perspectiva, la del alumnado y la de las bibliotecas universitarias, las dificultades afrontadas para lograr adaptarse a raíz de la crisis generada por la pandemia de COVID-19. Además, también se pretende conocer la actuación bibliotecaria, a través de experiencias bibliotecarias surgidas en el primer periodo de la pandemia de confinamiento y en las actuaciones posteriores al mismo.

Desde el punto de vista de los estudiantes se pretende conocer su experiencia personal vivida y los efectos de la pandemia en su formación, su opinión acerca de las medidas tomadas por sus centros de enseñanza y por las respectivas bibliotecas. Para ello, se han realizado entrevistas a cinco estudiantes universitarios, con el fin de conocer sus destrezas tecnológicas, sus competencias en el manejo de las tecnologías de la información y comunicación y a la hora de navegar, en la forma de gestionar los datos, en la interacción y en la participación con la biblioteca; ahondando en la transformación de lo presencial a lo digital y en los recursos que esto ha requerido, así como sus sentimientos al respecto.

Desde otro ángulo, para conocer los efectos de la pandemia en las bibliotecas universitarias se ha realizado una encuesta a las bibliotecas de las universidades públicas de la Comunidad de Madrid. Las respuestas obtenidas han permitido analizar los planes estratégicos de las bibliotecas y su aplicación, los servicios ofrecidos pre- y post- COVID-19, así como la percepción del personal bibliotecario acerca de los cambios que la pandemia ha traído en los usuarios, en particular los estudiantes.

### *0.2. Justificación*

Este trabajo nace al notar que existe gran cantidad de literatura sobre las adaptaciones en bibliotecas a raíz de la COVID, en la que se ha estudiado mucho el punto de vista del profesorado, pero no el punto del alumnado con respecto al impacto de la pandemia. Otro de los motivos de la investigación surgió por la inquietud personal que tuve, generada, en los días de confinamiento acerca de las medidas que se estaban tomando desde las bibliotecas universitarias.

El trabajo está motivado por la aparición de la COVID-19 que ha sido y sigue siendo un problema a nivel global, lo que la vuelve de interés, tanto para el ciudadano en general como para las instituciones públicas y privadas, ya que en la actualidad cualquier plan o actividad que se quiera llevar a cabo debe tener en cuenta sus efectos y contemplar las medidas de prevención necesarias antes de poderse llevar a cabo. En el ámbito concreto de la educación superior, las bibliotecas académicas son uno de los pilares principales de las universidades, que las sostienen e impulsan, puesto que parte de su propia misión consiste en facilitar el acceso y difusión de sus recursos para apoyar a la universidad.

Este estudio aporta, respecto a los trabajos previos en este ámbito, una doble visión, la de estudiantes usuarios y la de los bibliotecarios, sobre las bibliotecas académicas en general y el efecto ocasionado por la crisis sanitaria.

Con los resultados obtenidos de la investigación, se pretende ayudar a las bibliotecas universitarias a conectar con sus usuarios y a comprender las necesidades nacidas de este periodo, con el fin de proporcionarles información y servicios ajustados a estas mismas. También se pretenden analizar las medidas tomadas por las bibliotecas y ver la continuidad de dicha implementación o, incluso, contemplar la mejora de las mismas en el futuro, entendiendo una biblioteca como un ser vivo al cual hay que nutrir para que pueda evolucionar y para que pueda enfrentarse a nuevos retos que estén por presentarse.

Debido a estas consideraciones, este estudio va a tratar de responder a las siguientes preguntas de investigación: ¿son conscientes los usuarios de los nuevos servicios ofrecidos por sus bibliotecas universitarias? ¿Han cambiado los servicios más utilizados por los estudiantes desde la pandemia? Las bibliotecas han enfatizado mucho la enseñanza virtual, sin embargo ¿qué tipo de servicios presenciales echan más en falta los estudiantes? ¿Pueden estos ser sustituidos por su versión de servicio virtual? Las clases también dejaron de ofrecerse con presencialidad total ¿supondría esto un cambio en las preferencias sobre el formato de las clases futuras? ¿Contaron los estudiantes con las

herramientas adecuadas para hacer frente a ese cambio? ¿Se las ofrecieron las bibliotecas de sus universidades?

La COVID-19 obligó a realizar bastantes cambios en las bibliotecas y en las universidades, ¿estos se percibieron como positivos o negativos para los bibliotecarios? ¿Las normativas impuestas se convirtieron en obstáculos al ofrecer los servicios? ¿Todos ellos? ¿la restricción de aforo? ¿el cierre de salas? ¿el uso de mascarillas? ¿la instalación de mamparas? Respecto a la difusión llevada a cabo por las bibliotecas, ¿aumentó el número de usuarios en las redes sociales? ¿Qué tipo de cuentas tienen las bibliotecas?

### *0.3 Estado de la cuestión*

En los últimos años nos hemos tenido que enfrentar a una difícil situación como lo fue la aparición de la COVID-19. Sobre los hitos más relevantes al respecto, Cabot Díaz (2020) recoge información sobre su origen y primeras noticias: el 30 de diciembre de 2019 en Wuhan (China) se emitió un aviso de neumonía de causa desconocida, el 9 de enero se identificaría como un coronavirus, y, a finales de ese mes, el 30 de enero, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declara una emergencia sanitaria internacional ante el brote. Al día siguiente, se registra el primer caso de COVD-19 en España, en La Gomera. Casi un mes más tarde, el 9 de marzo, Madrid capital decide cerrar los centros educativos ante la rápida extensión de la enfermedad y tres días más tarde la OMS declara la COVID-19 como pandemia. El 14 de marzo el Gobierno declara el estado de alarma para afrontar la situación de emergencia sanitaria, esta medida se tradujo como señala Colón de Carvajal (2022) principalmente en un confinamiento que supuso una limitación a la hora de circular en la vía pública. Este confinamiento obligó a la permanencia de la población en sus respectivos hogares, lo que inicialmente se pensó como un periodo de 15 días, acabó derivando en casi 3 meses.

Las universidades fueron uno más de los espacios que se vieron afectados en este momento y, con ellas, las bibliotecas universitarias que las acompañan. Para poder adaptarse al cambio en la educación, del paso de lo presencial a lo online, al confinamiento o al cierre como tal de los espacios físicos, estas han tenido que evolucionar. En el estudio de Arroyo-Vázquez & Gómez-Hernández (2020), mediante entrevistas con el personal de una muestra de bibliotecas universitarias españolas, se observa que las bibliotecas universitarias han hecho su mayor esfuerzo desde el inicio de la COVID en 2020 para adaptarse y superar las dificultades a las que se han enfrentado, y sus objetivos han consistido principalmente en integrarse al campus virtual y desarrollar acciones de apoyo a la enseñanza online fuera del campus virtual. Para lo que han facilitado el acceso online a sus recursos, ampliado sus opciones en el espacio digital y difundido los servicios que pueden ofrecer.

Sin duda alguna, tras la pandemia la rutina de las bibliotecas ha cambiado. Para empezar, han tenido que cerrar las puertas de sus sedes físicas, aunque eso no les ha impedido ejercer su función, ya que han podido brindar sus servicios de forma online o telemática. Chung & Oh (2021) recalcan que no se han creado servicios nuevos, sino que únicamente se han transfigurado, transformando en digitales los que ya existían, y en esta

transformación los servicios ofertados han sufrido cambios. En la *National University of Lesotho Library*, según informa Mbambo-Thata (2021), se vieron obligados, al igual que muchas otras bibliotecas, a añadir más contenido online y a suscribirse a nuevas plataformas. También descubrieron que los estudiantes necesitaban más ayuda de la que en un principio estimaron necesaria para poder acceder a los recursos bibliotecarios desde el exterior, al igual que los no nativos digitales. Sobre la impresión de los usuarios, el trabajo de Mi Scoulas (2021) recoge sugerencias de los estudiantes de la *University of Illinois Chicago* (UIC) sobre las bibliotecas en línea, de las que extrapola que es necesario darle el mismo nivel de importancia a la parte física de la biblioteca que a la parte online. Así mismo esta autora también recalca la importancia de las respuestas de los bibliotecarios a las peticiones de ayuda o solicitudes de los usuarios que se hicieron de forma virtual y de la esencialidad del chat mismo, puesto que pasó de ser una herramienta más a un elemento absolutamente imprescindible. Sin embargo, en el trabajo de Parra Valero et al. (2022) centrado en las bibliotecas públicas ganadoras del premio Fundación Biblioteca Social, se señala que la virtualización de los servicios bibliotecarios ha sido desigual, puesto que se han priorizado las actividades infantiles y se han enfocado los esfuerzos en mantener el contacto con los usuarios. Además, ponen de manifiesto la imposibilidad de virtualizar la biblioteca al completo, por la relevancia que tiene actualmente la sede física y por la propia materialidad de la misma. En las bibliotecas universitarias, puede haber pasado algo parecido.

También se han sufrido cambios en la forma en la que se utilizan los servicios bibliotecarios desde que ha llegado la COVID-19, como se observa en el trabajo de Connell et al. (2021) quienes analizan el uso de los servicios bibliotecarios de tres universidades en EE.UU.: *Louisiana State University*, *Northeastern Illinois University* y la *Universidad de Valparaíso*. Comparando las estadísticas de uso de 2019 y 2020, emergía que el uso de los recursos se había reducido drásticamente, mientras que se percibía un aumento de ciertos recursos como las solicitudes de préstamos interbibliotecario, las solicitudes de ayuda de los usuarios y las consultas por chat. De igual forma en el trabajo de Gaitán & Coraglia (2021), se aprecia un incremento del 93% en el acceso a las bases de datos y del 64% en la asistencia técnica en las bibliotecas universitarias argentinas. Ante este incremento en el uso de los recursos online de la

biblioteca, consideran que ya no será posible concebir ciertos servicios bibliotecarios como únicamente presenciales.

Respecto al punto de vista de los estudiantes sobre la biblioteca universitaria, encontramos menos aportaciones, ya que la mayoría de los estudios están enfocados en los profesionales y los servicios bibliotecarios, aunque también vemos una gran cantidad de ellos que abarcan ambas áreas mediante cuestionarios o entrevistas, como por ejemplo el trabajo de San José Montano et al. (2020) en el que mediante unas preguntas a distintos bibliotecarios y bibliotecarias, se analiza la percepción de estos de los usuarios.

Todos los trabajos mencionados coinciden en algo, la necesidad de que la biblioteca universitaria siga desarrollándose para seguir facilitando el acceso a sus recursos de información, acompañar el ritmo de la docencia, tanto online, como presencial o híbrida, y seguir contribuyendo al objetivo de las universidades, educar y formar a sus alumnos. No obstante, no se debe olvidar la importancia del papel de los bibliotecarios y bibliotecarias que también se han visto afectados por el COVID-19 y, en concreto, Thorpe (2021) señala que el rol del bibliotecario se ha visto obligado a evolucionar, porque se le han exigido nuevas habilidades y conocimientos a raíz de los cambios en los servicios. Para lograr esta actualización, Thorpe considera que es esencial que la biblioteca se convierta en un espacio de aprendizaje, no solo para los usuarios, sino también para los propios bibliotecarios. Por otro lado, Chung & Oh (2021) señalan que, aunque, gracias a la tecnología actual, ha sido posible evitar la interrupción de todos los servicios, debemos ver la situación como una oportunidad de seguir evolucionado para las futuras bibliotecas universitarias. En este sentido, es importante reflexionar sobre la experiencia de la pandemia en las bibliotecas universitarias para plantear nuevos modelos bibliotecarios.

### *0.4 Fuentes*

El sistema de citación y de referencias bibliográficas empleado en este trabajo es el sistema APA (7ª edición).

Las fuentes consultadas para la realización de este trabajo han sido páginas web, monografías y artículos de revistas especializadas en Documentación, específicamente aquellas relacionadas con las bibliotecas académicas y de investigación.

La revisión de la literatura no se limita a recoger experiencias y puntos de vista exclusivos de España, sino que es de ámbito internacional. El primer paso para la selección de bibliografía fue la realización de un esquema reflejado en la Figura 1 con los aspectos a tratar y la selección de una serie de palabras clave para la ejecución de diferentes búsquedas en las bases de datos de *Library, Information Science and Technology Abstracts* (LISTA), *Library and Information Sciencie Abstracts* (LISA), Scopus y WoS; en los repositorios Eprints in Library (e-LIS) y TESEO; en el portal bibliográfico Dialnet y en el buscador de Google de documentos académicos Google Scholar. Dichos recursos abarcan el espectro de conocimiento en el tema de investigación, servicios bibliotecarios en la universidad en épocas de crisis yel punto de vista de los usuarios, incluyendo revistas, tesis y artículos sobre la COVID-19, las bibliotecas universitarias y la gestión llevada a cabo en las mismas en el periodo de confinamiento y posteriormente.

En cuanto a la terminología empleada en las búsquedas, las palabras clave usadas han sido: “Academic library” o “Bibliotecas universitarias”, “COVID”, o “COVID-19”, “SARS-CoV-2”, “Coronavirus” o “corona”, encontrando casi siempre más resultados cuando los términos se buscaban en inglés,. Las búsquedas efectuadas han incluido: “coronavirus y bibliotecas”, “encuestas en bibliotecas”, “crisis y bibliotecas” y “coronavirus y universidad”.

Se ha establecido un criterio temporal a la hora de seleccionar la información sobre la COVID, su origen y efectos, y necesariamente toda la información tenía que ser posterior a diciembre de 2019, pues con anterioridad no hay registros de la COVID. Este criterio no es aplicable en la fundamentación teórica, puesto que los trabajos anteriores son útiles para contextualizar todo lo relativo a las bibliotecas académicas y las crisis. Otro criterio importante ha sido que los recursos se encontrasen en acceso abierto. También, han sido fundamentales las investigaciones que recogen las experiencias propias vividas por cada biblioteca, para conocer los cambios acaecidos tanto en el momento del confinamiento

como en la época posterior a este. Igual de fundamentales han sido aquellos que recogen la situación de sus usuarios.

Las revistas que se han consultado se caracterizan por ser principalmente de origen europeo, destacando por encontrarse en mayor cantidad las revistas españolas, de Reino Unido y de Portugal. Fuera de Europa, se han utilizado revistas de Cuba, Estados Unidos, Brasil, Colombia, Paraguay, Perú y Corea. En cuanto al área de investigación de las mismas, la mayoría se centra en la Biblioteconomía y las Ciencias de la Documentación, también una buena parte de ellas tratan de medicina, otro porcentaje tratan de educación y ciencias de la computación y, en menor medida se encuentran las de historia y comunicación. Algunas de las más destacables son: *El Profesional De La Información, RUIDERAe: Revista de Unidades de Información, Information Technology and Libraries, Library Management y The Journal of Academic Librarianship.*

Las monografías consultadas, por su parte, son en su mayoría la recopilación de actas de congresos, manuales e informes estadísticos. Además, encontramos algunas noticias recogidas en periódicos digitales como la *Gaceta Médica* o el *ABC*, y trabajos finales que reflejan lo que fue la pandemia y definen el tipo de crisis que fue.

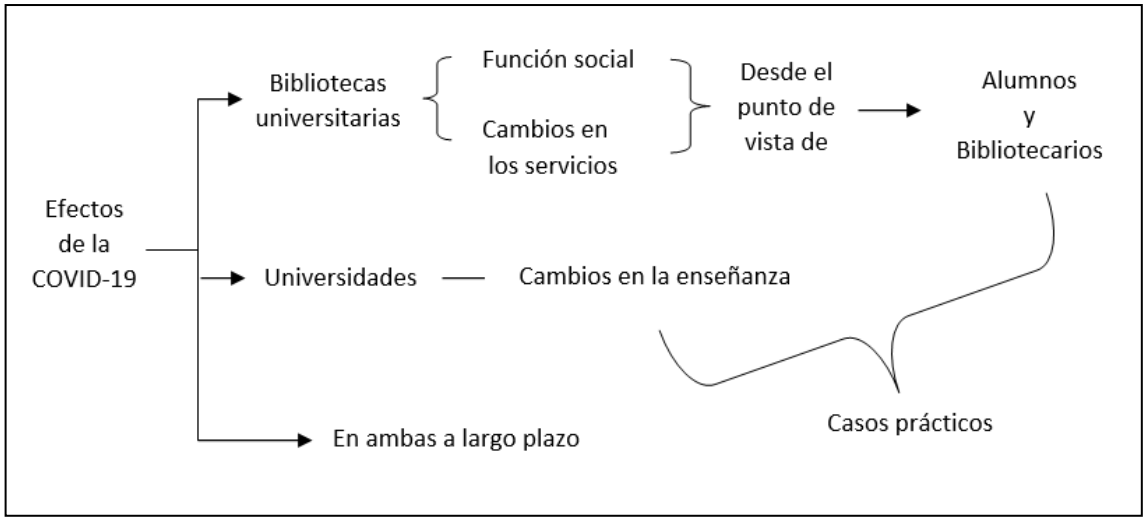


*Figura 1. Esquema inicial con los aspectos a tratar previo a la selección de bibliografía*

Para llevar a cabo el análisis del contenido recuperado, se procedió a la lectura de los recursos seleccionados, al mismo tiempo que se fueron clasificando según el apartado del trabajo en el que se emplearían o según la forma en la que servirían para la investigación. Tras esto, se comenzó a redactar el estado de la cuestión y el marco teórico.

### *0.5 Estructura del trabajo*

Este trabajo de investigación se estructura en tres partes, divididas en cuatro capítulos.

La **Parte I** donde se encuentran el capítulo cero y el uno:

- Capítulo 0. En este capítulo se da una breve introducción al trabajo, explicando su objeto de estudio, los motivos que lo justifican, las fuentes empleadas para su realización y la metodología aplicada para llevarlo a cabo.

- Capítulo 1. Este capítulo contiene información sobre las bibliotecas universitarias (1.1.), la definición de las mismas, su labor y función social y los servicios específicos que prestan. El siguiente apartado (1.2.) recoge información sobre la crisis de 2020, la gestión de crisis que pueden aplicar las bibliotecas y el caso concreto de la COVID-19. También, encontramos (1.3) una visión general sobre el futuro y supervivencia de las bibliotecas, la adaptación de estas a raíz de la COVID y el impacto en los usuarios.

La **Parte II**, contiene:

- El capítulo 2. Este capítulo contiene el desarrollo de la investigación, y se organiza en dos partes, la primera (2.1) refiere sobre las entrevistas a los alumnos y la segunda (2.2) acerca del cuestionario realizado a las bibliotecas universitarias

Por último, en la **Parte III** encontramos el capítulo 3 y 4:

- Capítulo 3. Recoge la discusión de la investigación, en la que se resumen, analizan e interpretan los resultados.

- El capítulo 4. Recoge la bibliografía (4.1) empleada para la realización del trabajo, los índices de ilustraciones, gráficas y tablas (4.2) y los anexos (4.3). Hay dos anexos: el uno con las preguntas realizadas en las entrevistas a los universitarios y el dos, con las preguntas realizadas en los cuestionarios a las bibliotecas.

### *0.6 Metodología*

El primer paso para llevar a cabo este trabajo consistió es realizar una fase de documentación sobre la literatura e investigaciones más relevantes en relación con la pandemia.

El segundo paso consistió en la recogida de datos empíricos. Para eso, se ha empleado una metodología mixta, cuantitativa y cualitativa, y diferentes técnicas de investigación. En cuanto a las técnicas de recogida de datos, se han realizado entrevistas semiestructuradas (método cualitativo) y encuestas online mediante un cuestionario (método cuantitativo), para estudiar las percepciones y actitudes de estudiantes y personal bibliotecario respectivamente. Para seleccionar los alumnos a los que entrevistar, se ha empleado un muestreo no probabilístico intencional, que como definen González-Teruel y Barrios Cerrejón (2012) es un procedimiento para elegir una muestra de la población, en la que se aplica el criterio del investigador para seleccionar a los sujetos, basándose en conocimientos y experiencias previas. Para esta investigación se buscó que todos los integrantes de la muestra hubieran vivido el momento prepandemia y postpandemia siendo estudiantes de alguna universidad pública de la Comunidad de Madrid.

Primero, se entrevistó a cinco estudiantes universitarios mediante entrevistas semiestructuradas que se analizan en más profundidad en el capítulo 2 y cuya plantilla se compone de 24 preguntas recogidas en el Anexo I. Como indican González-Teruel y Barrios Cerrejón (2012) las entrevistas semiestructuradas son aquellas que se realizan siguiendo un guion con preguntas, pero sin ser rígidas, ya que permiten variar su orden y enunciado a criterio del entrevistador. De igual modo, si durante la entrevista surge un tema improvisado, este tipo de entrevista permite ahondar en él.

El análisis de las entrevistas, que se recoge en el apartado 3.1. Resultados entrevistas, se usó como base para desarrollar el cuestionario de la encuesta posterior a las bibliotecas de las seis universidades públicas de la Comunidad de Madrid: UAM, UC3M, UCM, UPM y URJC. Este, se creó con la herramienta “Google Formularios” y se analiza en profundidad su diseño y en el capítulo 2. Se compuso de un total de 22 preguntas que se recogen en el Anexo II y fue lanzado en tres ocasiones para recoger la mayor cantidad de respuestas posibles.

Tras esto, se ha realizado una fase de análisis de las respuestas recogidas en los cuestionarios que se recoge en el apartado 3.2. Resultados encuesta y se han creado

diferentes clases de gráficas. Finalmente, se comparan los datos recogidos de las bibliotecas y de los estudiantes en la fase de resultados y conclusiones, y se señalan los puntos relevantes.

# CAPÍTULO 1 – CONTEXTO Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

## 1.1. BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Las bibliotecas universitarias surgen en la Edad Media con la aparición de las propias universidades en el siglo XIII, y su aparición se debe al aumento de alumnos, profesores y conocimientos como menciona Escolar Sobrino (2000). Según Stolle Arranz (2016) para que las bibliotecas universitarias se conviertan en lo que conocemos hoy en día ha sido necesaria la creación de la imprenta, el abaratamiento del libro, la mayor formación de las personas y el nacimiento de las bibliotecas híbridas y electrónicas.

En España las primeras universidades fueron las de Palencia en 1212, Salamanca en 1215 y Valladolid en 1560, según comenta Gómez García (1986), en esta época destacaban las bibliotecas privadas y reales.

Es por ello imprescindible no olvidar que las bibliotecas universitarias están unidas a las universidades y cualquier cambio o transformación que se produzca en la educación o recursos económicos destinados a ellas afectaran a la forma en que pueda lograr su misión de ayudar, formar, promover la investigación, educación y el desarrollo.

### *1.1.1 Definición*

Tanto la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (IFLA) como la *American Library Association* (ALA) son asociaciones bibliotecarias internacionales, referentes internacionales en el marco de las bibliotecas, y por tanto sus decisiones y recomendaciones se tienen en cuenta en todo el sector. Esto es relevante, puesto que las clasificaciones que hacen sobre los tipos de bibliotecas son diferentes entre sí:

- Según la ALA (2007) existen cuatro tipos de bibliotecas:
  - School libraries (bibliotecas escolares)
  - Special libraries (bibliotecas especiales)
  - Public libraries (bibliotecas públicas)
  - Academic libraries (biblioteca académica).

- Por su lado la IFLA (2019) tiene una clasificación de los tipos de bibliotecas llamado *División I*:
    - Bibliotecas académicas y de investigación
    - Bibliotecas de arte
    - Bibliotecas gubernamentales
    - Bibliotecas de salud y biociencias
    - Bibliotecas de derecho
    - Bibliotecas que atienden a personas con discapacidades de lectura
    - Servicios de biblioteca e investigación para parlamentos
    - Bibliotecas metropolitanas
    - Bibliotecas nacionales
    - Bibliotecas públicas
    - Bibliotecas escolares
    - Bibliotecas de ciencia y tecnología
    - Bibliotecas de ciencias sociales

Abreviadamente, vemos que ALA solo considera que hay cuatro tipos de bibliotecas, mientras que IFLA las divide en trece o catorce tipos. A pesar de ello, es importante señalar que ambas asociaciones consideran a las bibliotecas universitarias o académicas como una categoría única.

ALA (2022) define las bibliotecas académicas como:

> *Academic libraries serve colleges and universities, their students, staff and faculty. Larger institutions may have several libraries on their campuses dedicated to serving particular schools such as law and science libraries. Many academic librarians become specialists in an area of knowledge and can have faculty status.*

IFLA (s.f.) define las bibliotecas académicas como "biblioteca cuya función principal es cubrir las necesidades de información del aprendizaje y la investigación. Esto incluye bibliotecas de instituciones de educación superior y bibliotecas generales de investigación".

Otra definición a destacar es la del Instituto Nacional de Estadística (2018), donde encontramos que se añade un nuevo concepto sobre los usuarios de este tipo de bibliotecas, pues el INE especifica que no se limitan únicamente a los estudiantes, profesores o personal universitario, sino que puede usar sus servicios cualquier persona.

### *1.1.2 Labor y función social*

La perspectiva que tenemos de las cosas afecta a nuestra visión de las mismas, por eso dependiendo de quien sea el interlocutor, la función de la biblioteca cambia, aunque siempre se mantiene la idea base de la biblioteca como espacio de reunión en el que se pueden realizar todo tipo de consultas y averiguaciones. Para los usuarios, las bibliotecas son lugares que fomentan la lectura, que dan acceso universal a la información y a la ciencia, no discriminan a nadie por su condición, proporcionan inclusión digital y en general resultan en un entorno agradable.

En cuanto a lo que aporta la biblioteca a la sociedad, Gómez Hernández (2014) considera que la biblioteca es la encargada de preservar y difundir la memoria bibliográfica, suma a la cultura, se convierte en un lugar de reunión para todos, ayuda al desarrollo personal, promueve la economía en los sectores relacionados como con los proveedores, editoriales o las librerías y ayuda a formarse a la sociedad.

La Biblioteca Universitaria por su parte, como indican Cruz Cruz y Sánchez Santamaría (2021) 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. Esto se traduce en que sus aportaciones a la sociedad son un poco diferentes respecto al resto de bibliotecas, pues dará más relevancia a la investigación y a la formación porque su razón de ser es la universidad de la que forma parte y cuya misión es precisamente esa. Esto también las obliga a mantenerse constantemente renovadas en sus respectivos campos y García Reche (2022) señala como ejemplo de estas actualizaciones el caso de los repositorios institucionales en acceso abierto. El movimiento del acceso abierto a la ciencia ha empujado a algunas universidades a crear repositorios, en ocasiones delegando esta competencia a las bibliotecas, que guían y ayudan a los autores dándoles las pautas de publicación.

Podemos encontrar repositorios que comparten documentos con las bibliotecas y también bibliotecas encargadas de gestionar los repositorios institucionales. Otro ejemplo que encontramos es el cambio en las modalidades de acceso a las revistas científicas, que ha pasado a ser en su mayoría online permitiendo un acceso más sencillo a sus usuarios. En general se podría decir que las bibliotecas universitarias están cambiando, y Viana et al. (2021) consideran que el papel de la biblioteca ya no se debe restringir a la provisión de información puesto que ante la cantidad de información que hay actualmente, la biblioteca

es capaz de brindar experiencias nuevas y significativas para el usurario, consideran esto un cambio de paradigma puesto que deben modificar su forma de actuar, la metodología, la forma de publicar y su relación con los medios electrónicos, a través de nuevas funciones como la formación de usuarios en competencias digitales. Las bibliotecas universitarias logran, por tanto, aunar el conocimiento de la información y la educación y formar con estos a los alumnos universitarios.

El concepto que tenemos de las bibliotecas también varía con el tiempo, y en España no se ha alcanzado aún el concepto de biblioteca como base cultural del país, ya que como indica Gómez-Hernández (1996) deberíamos ver la biblioteca universitaria como el corazón de la universidad, puesto que, si partimos del supuesto de que el conocimiento se obtiene desde la información, es lógico suponer que el lugar con más información es la biblioteca. Sin embargo, esto también se ve afectado por el tipo de enseñanza que recibimos de las universidades, como indica Martínez Moreno (s.f.). Los estudiantes son sujetos que reciben las clases de los profesores y en este intercambio, las bibliotecas solo cumplen su función como espacio físico en los que los estudiantes llevan a cabo sus tareas y estudian para las clases. Sin embargo, con el paso del tiempo las bibliotecas han conseguido sumar funciones a este rol, y ahora a través de más recursos y mayores servicios bibliográficos, empujan a los estudiantes a participar más en el proceso de búsqueda de recursos. Vemos entonces que la biblioteca debe velar por el libre acceso a la información, animar al estudiante a la búsqueda individual del conocimiento, y ayudar a formar a sus ciudadanos, puesto que no deja de ser un instrumento dinámico de educación.

Gómez-Hernández (1996) explica que la biblioteca universitaria y la universidad comparten la misma misión y que la consecución de la misma dependerá de diferentes factores, entre otros la participación de los estudiantes, las publicaciones de los profesores o el prestigio de la propia universidad. En concreto, define 6 factores importantes en las bibliotecas universitarias para la consecución de los objetivos institucionales:

- Tener una colección que responda a las necesidades de los usuarios y en el campo de estudio de la propia facultad o rama del conocimiento
- Tener materiales de referencia de fuentes bibliográficas en la colección, en soportes físicos y digitales y que sean accesibles de ambas formas.

- Tener una colección documental especializada en todas las materias que conformen los planes de estudio, en diferentes formatos.
- Tener un servicio de información y formación de usuarios, para guiar a los usuarios en el máximo aprovechamiento de los recursos que la biblioteca ofrece.
- Tener un servicio de apoyo a la investigación.
- Facilitar el acceso a la cultura mediante actividades y con una colección lo más diversa y actual posible.

Además de contar con todos los recursos mencionados, la biblioteca necesita instalaciones, equipos, presupuesto y personal convenientemente formado para funcionar con efectividad. Cabe destacar que desde la web 2.0, la presencia en las redes sociales también se vuelve algo indispensable para las bibliotecas, y según Margaix-Arnal (2008) estar en las redes sociales permite a las bibliotecas quieren tener presencia donde la tienen sus usuarios A través de las redes sociales, se puede lograr un acceso rápido a la biblioteca, en un medio en el que las personas se sienten cómodas, se facilita la comunicación, se actualiza la propia imagen de la biblioteca y algunas permiten también, organizar eventos, lo que hace que estos tengan mayor difusión aún.

### *1.1.3 Servicios en bibliotecas universitarias*

Las bibliotecas universitarias son bibliotecas que tienden a la especialización de sus servicios, enfocándose siempre en el apoyo a la investigación, docencia y aprendizaje, en el área que respecte a su facultad o área de investigación, por lo que desde un punto de vista general, ofrece los mismos servicios básicos que cualquier biblioteca, que como indica Millán Reyes (2018) estos son: préstamo, lectura en sala, información bibliográfica y de referencia, difusión de la información, OPACs en línea, servicio de reprografía, audiovisuales y formación de usuarios.

Otro servicio que ejerce la biblioteca universitaria es el de seleccionar y gestionar los fondos para uso del profesorado, alumnado y cualquier otra persona vinculada a la institución. Pero no solo se dedican a las tareas técnicas, pues, como indica Giménez-Chornet (2021), las bibliotecas universitarias informan sobre actividades de interés, herramientas útiles para el aprendizaje o la investigación, incluyendo acceso a los servicios de otras instituciones, noticias, cursos y recomendaciones para hacer trabajos.

Los servicios de las bibliotecas universitarias también se han visto afectados por la introducción de nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación o TIC. Como indica Ramírez Martinell (2022), todo comenzó con el paso de los catálogos de fichas a un sistema de búsqueda en una red local, y finalmente a un catálogo en línea de acceso público (OPAC), hasta llegar finalmente al ciberespacio proporcionando acceso tanto de forma presencial como remota, de modo híbrido. Tras esta transformación, se han llevado a cabo pequeños cambios de mejora de formato con nuevas herramientas, de sistema y de soportes (uso de e-readers y de tabletas).

- Investigación y bibliotecas universitarias

En los últimos años muchas de las bibliotecas universitarias se han enfocado en el apoyo a la investigación, a través de diferentes acciones que se pueden agrupar según su finalidad en formativas, de asesoramiento sobre la producción científica (revistas donde publicar o índices bibliométricos) y la prestación de materiales. Como analizan Rey Martín et al. (2018), se observa que existen servicios prestados únicamente en algunas bibliotecas universitarias y que están enfocados en la investigación como pueden ser la formación y la utilización de bases de datos de alta especialización, el asesoramiento sobre metodologías de citación bibliográfica, la obtención de documentos, y la formación y apoyo en la utilización de repositorios documentales. En menor medida, también comentan que se pueden ofrecer espacios de trabajo dirigidos a los investigadores, formación y apoyo en la utilización de herramientas de Open Access, o en temas de derechos de autor. Por último, como servicios que casi no se ofrecen señala la preparación de borradores y la gestión de currículum.

A su vez es necesario destacar el rol de los repositorios institucionales, ya que estos permiten organizar, preservar y difundir en acceso abierto los recursos científicos y académicos generados en las propias universidades. El principal punto en común entre ambos lo encontramos en una de las tareas esenciales de las bibliotecas, la indexación de la producción científica institucional, en la cual es necesario vigilar que se cumplan las reglas de formato, así como facilitar a los alumnos la subida de documentos. Como indica Giménez-Chornet (2021) esta indexación permite al usuario buscar, identificar, seleccionar, obtener y explorar; por eso cobra tanta importancia el empleo de las palabras clave de forma obligatoria para que cualquier tipo de documento subido pueda ser

localizado posteriormente. Además, las publicaciones de este tipo de documentos le proporcionan visibilidad a la universidad y aumentan su prestigio.

- Rol del bibliotecario de biblioteca universitaria

Para poder ofrecer estos servicios especializados es necesario contar con personal técnico especializado temáticamente en las áreas de investigación de la institución, y por ello la formación que se recibe es continua especialmente en materias con gestores de referencias bibliográficas, bases de datos, utilización de herramientas Open Access, uso de índices de factores de impacto o derechos de autor entre otros. Por lo que se va tomando más consciencia del rol del bibliotecario actual. En las bibliotecas universitarias el bibliotecario atiende a los usuarios, proporcionándoles los recursos que estos necesitan sobre su carrera o investigación, pero con la aplicación de nuevas tecnologías, y la constante comunicación con el usuario (Arredondo Galván (2018) explica cómo ha surgido el concepto de "bibliotecario integrado", pues viene a definir unas nuevas características en la profesión. Se trata de un bibliotecario que participa de forma activa, que trata de transmitir lo que sabe a los usuarios de la forma más cercana posible, que pertenece al centro de forma que siempre trata de velar por la propia organización y, sobre todo, que deja atrás los estereotipos clásicos de los bibliotecarios como personas inaccesibles y eruditas cuyo rol era el de ser mediadores entre la información y los usuarios pero preocupándose sobre todo por la conservación de los ejemplares, sustituyendo esas imágenes por la de personas emprendedoras, con ideas y ganas de mejorar. Esta capacidad de emprendimiento incluye saber entender los problemas de la sociedad y poseer la capacidad de implementar ideas para solventarlos, o colaborar con los profesionales de otros ámbitos que hiciera falta, como informáticos, ingenieros o sociólogos.

- Futuro de las bibliotecas universitarias

Desde hace unos años, hay un debate que se mantiene abierto sobre el futuro de las bibliotecas universitarias, acerca de si estas necesitan o no una sede física desde la que operar, ya, en el trabajo de Gallo León (2003) se observaron algunos argumentos al respecto que hoy en día siguen vigentes como que hay recursos que se tratan únicamente de forma online, la importancia del papel o la necesidad de espacio físico a la que este obliga para su almacenamiento. Considero personalmente que la presencialidad de la biblioteca es insustituible porque gracias a esta se pueden celebrar conferencias y

actividades de interés cultural, la sede física la vuelve real, la materializa en algo tangible, garantiza el acceso a la información científica dando a cualquier persona que necesite acceder a ella los medios y el espacio para hacerlo. Además, a pesar de que los datos electrónicos ocupan menos espacio físico que el papel suponen un mayor riesgo a la hora de ser preservados.

Ante esta dualidad, pienso que el sistema más adecuado lleva siendo desde hace unos cuantos años ya el que combina ambos formatos, el modo híbrido, obteniendo lo mejor de ambos mundos. En este contexto de biblioteca híbrida, encontramos el estudio de Mi Scoulas (2021) en el que trata de conocer el sentimiento de pertenencia de los estudiantes a la University of Illinois Chicago y a su biblioteca, así como las mejoras que creen necesarias en ambas. De sus conclusiones podemos ver que los estudiantes están mucho más satisfechos con la parte presencial de la biblioteca que con los servicios online, ya que consideran que el acceso web, incluso siguiendo el tutorial no resulta sencillo; debemos tomar esto como ejemplo de la importancia y del reto que supone que una biblioteca sea híbrida y sus servicios presenciales y virtuales se encuentren equilibrados, no es suficiente con prestar de forma excepcional los presenciales y dejar los virtuales en un rincón. Desde 2020 además, hemos visto como ha aumentado la importancia de los recursos online como los chats o las peticiones de ayuda por correo, llegando a volverse imprescindibles en el contexto pandémico vivido.

- Redes sociales y bibliotecas universitarias

Sobre las bibliotecas y las redes sociales encontramos que hoy en día todas las bibliotecas tienen redes sociales y las usan específicamente para la difusión, para avisar sobre sus novedades a los usuarios y para aplicar sus servicios de referencia virtuales, permitiendo en tiempo real el contacto de los usuarios con la biblioteca. Destacan, sobre todo, el uso de Facebook y Twitter por parte de la mayoría de las bibliotecas como indica Sámano Hernández (2014), redes en las cuales la mayoría de los seguidores suelen ser los propios alumnos y profesores de la universidad. Además, Sámano Hernández ofrece una serie de recomendaciones a la hora de manejar este tipo de cuentas, como que la persona encargada de llevar las redes sociales tenga conocimientos bibliotecarios, se exprese de forma clara y comprensible, conozca la colección de la propia institución, cuide la imagen de la biblioteca, tenga empatía con los usuarios y se actualice constantemente.

- Usuarios de bibliotecas universitarias

Con respecto a los usuarios, pieza central en toda biblioteca, encontramos que Margaix-Arnal (2008) establece una clasificación del tipo de usuarios que podemos encontrar y de los materiales que va a necesitar en cada uno de los grupos. La división en este caso atiende al curso académico en el que se encuentre el estudiante, puesto que los estudiantes de primer año necesitan obras más introductorias y de nivel general, a partir de segundo van requiriendo cosas más complejas y los estudiantes de doctorado necesitan fuentes específicas de investigación. Es importante tener en cuenta estos criterios para que la colección de la biblioteca responda a la demanda de todos los estudiantes de la universidad. También, establece otro tipo de clasificación que responde al campo del saber del que forme parte la universidad y por tanto la biblioteca, en el caso de las ciencias experimentales se requiere de más artículos científicos y revistas que deben actualizarse cada poco tiempo, mientras que en el caso de las humanidades se usan una mayor variedad de formatos y su contenido continúa siendo vigente durante más tiempo, asimismo, los contenidos de este tipo se encuentran recogidos en diversas bases de datos y requieren de más tiempo para su lectura completa, característica que también afecta al tipo de préstamo que permita la biblioteca.

Finalmente, Gómez Hernández (2014) recomienda que las bibliotecas sean resilientes y tengan autoconocimiento, es decir que se conozcan como institución, sepan qué fortalezas y qué debilidades tienen, y cómo son sus servicios. Recomienda, además, que estén abiertas a la cooperación y a tener la disposición de ayudar a los usuarios. En este sentido, las capacidades más necesarias para las bibliotecas son la tolerancia ante los fallos, la constante actualización para conocer el estado del mundo actual, la creatividad para innovar y la capacidad de adaptación a los medios y al entorno.

## 1.2. CRISIS DEL 2020

La crisis de 2020 comenzó con la aparición de la pandemia de COVID-19, es decir es una crisis sanitaria que tuvo repercusión global, y cuyos efectos siguen hoy en día vigentes. Específicamente, Justo (2022) indica que solo hay cinco territorios que no han tenido ningún caso de COVID-19: Tuvalu, Tokelau, Santa Helena, Islas Pitcairm y Turkmenistán, teniendo en cuenta que las cuatro primeras son islas y archipiélagos, es decir son lugares aislados, el caso del último país es distinto, este se encuentra sujeto a un gran bloqueo de información.

La COVID surgió de forma inesperada y obligó a llevar a cabo una coordinación estratégica para hacer frente a la situación, como indican Aspachs y Ruiz (2020) también obligó a una toma de medidas en materia de salud pública con el fin de frenar la expansión del coronavirus, entre la que destaca el distanciamiento social, el empleo de mascarillas y el confinamiento con el objetivo de evitar el colapso de los sistemas de salud nacionales.

A efectos económicos se ha convertido en la segunda crisis económica del siglo XXI, después de la Gran Recesión de 2008; se paraliza el país, el estado asume un gran coste sanitario y se envía a la gente a su casa lo que inevitablemente disminuye el PIB, en consecuencia, aumenta el paro y mengua la renta per cápita.

A nivel social, es importante destacar la gran cantidad de fallecidos, con un total de 6,28 millones a nivel global, siendo 106 mil sólo en España. Otros puntos a destacar son el incremento de la pobreza, de la incertidumbre y del miedo de las personas, en este tipo de situaciones pueden reaccionar de una manera extrema con un proteccionismo elevado, aislándose del grupo.

En relación con las bibliotecas, esta crisis ha supuesto un punto de inflexión en la educación y la cultura, a raíz de la suspensión temporal de los servicios, nos ha obligado a examinar los modelos actuales de enseñanza, a considerar el rol del bibliotecario y de la biblioteca. Sobre todo, a analizar y replantear la forma de ofrecer los servicios de estás, en unas circunstancias tan particulares, así como el efecto que se ha producido en los usuarios, dado que han perdido oportunidades, no han tenido acceso a recursos que necesitaban y definitivamente se han visto desorientados.

### *1.2.1 Gestión de crisis*

Las crisis en el contexto bibliotecario tienen que ver más con la paralización de los servicios o con problemas en el propio edificio o en el servidor web, por lo que se pueden clasificar según el nivel de desastre como indica Sánchez Hernampérez (2000), distinguimos: **accidente menor** como una perturbación que no impide el uso normal de los servicios bibliotecarios y puede ser una gotera, **desastre moderado** que afecta a un área concreta e impide su uso, pero los demás servicios se realizan con normalidad, **desastre mayor** es aquel que impide el uso de la biblioteca pero exteriormente a la misma no se aprecia cambio alguno y **catástrofe** es el caso más grave e implica la desaparición del propio edificio, del fondo o de la región en su totalidad.

Ejemplificando algunos de estos desastres, encontramos el caso de la Biblioteca Joanina de la Universidad de Coimbra como ejemplo de crisis biológica de origen animal que, como indica García (2017), se resolvió permitiendo la presencia de su depredador natural, el murciélago (aunque al final fue necesario aplicar la anoxia). También en la Biblioteca Nacional de Colombia han necesitado hacerse con un laboratorio de microbiología para deshacerse de microorganismos que afectan a los libros más antiguos, como señala Yepes Cuartas (2018).

En cuanto a desastres provocados por fuerzas naturales geológicas destacan las Bibliotecas de Perú que se han visto afectadas por la actividad sísmica de la zona en varias ocasiones como señala Ponce San Román et al. (2008), o el caso de la inundación del Rio Arlo que en 1966 anegó toda la ciudad de Florencia con 80 millones de $m^3$ de agua como explica Itstuscany (2021), hecho que afecto significativamente a la Biblioteca Nacional, el Gabinete Visseux y el Archivo del Estado. Por otro lado, están los desastres provocados por el propio ser humano, Russia Beyond (2015) narra el incendio que sufrió la Biblioteca de la Academia de Ciencias de Leningrado en 2015, en el que se perdieron el 15% de los fondos. Así como en los casos de conflicto bélico, en los que se destruye la cultura de una zona, cuyo ejemplo vemos con la Biblioteca de Bagdad en 2003 o en la Biblioteca de Sarajevo en 1992 como señala Herrero (2017).

Ante la gran cantidad de situaciones que se pueden dar y la imposibilidad de evitarlas por completo, lo ideal es crear planes estratégicos de prevención o contingencia que nos permitan actuar de forma rápida ante cualquier supuesto, y abarquen todos los posibles casos de desastres o catástrofes con el fin de estar lo más preparado posible en cualquier

situación y que deben conocer y saber ejecutar todos los empleados, gracias a estos se pueden tomar decisiones antes de los problemas, durante los mismos y tras lo ocurrido.

La pandemia de COVID-19 podría considerarse como de catástrofe a nivel bibliotecario, pero considero que, gracias a las medidas llevadas a cabo y a la actuación de cada uno de los centros, se ha convertido en un desastre mayor o moderado, contra el que si es viable luchar. Dicho de otro modo, la pandemia ha supuesto un reto para las bibliotecas, han tenido que adaptarse a los cambios en las normativas de su país y de su ciudad en cada caso, adaptando el entorno físico para continuar ejerciendo de forma segura, obligando al uso de mascarillas, limitando el aforo, exigiendo cita previa, con la instalación de mamparas y restringiendo o cerrando las salas de lectura. En cuanto a los servicios que se han ofrecido, estos han tenido que ser trasladados al espacio virtual, lo que ha llevado a reforzar las colecciones digitales, a darle más importancia al acceso y diseminación de la información como señala San José Montano et al. (2020) y a potenciar los espacios virtuales.

De forma inevitable, todos estos cambios han conducido a los bibliotecarios a una necesidad de actualización de su formación, en el manejo de estos nuevos servicios y herramientas, adaptando nuevas formas de comunicación entre los trabajadores y con los usuarios. Variando estás en sus formatos: redes sociales, videollamadas, Twitter, chats, blogs o correos electrónicos. De igual modo, los usuarios han perdido la oportunidad de disfrutar las actividades presenciales de las que disponen en las bibliotecas, sobre todo aquellas enfocadas a cursos o talleres que solo se pueden realizar de manera presencial.

Como conclusión, aunque una situación como la ocasionada por la COVID-19 era impensable, si los planes estratégicos de prevención están bien diseñados y plantean como proceder en las más difíciles situaciones, las bibliotecas y los bibliotecarios no se encontraran tan desamparados y podrán hacer frente a lo que sea.

### *1.2.2 COVID-19 y crisis por COVID*

Desde 2020 hemos vivido una situación de crisis sanitaria a nivel global que nadie esperaba y para la que no estábamos preparados, ya que la última situación similar que se vivió a esta escala fue la gripe española de 1918 a 1920 con la que murieron 50 millones de personas. Como indica Fernández Riquelme (2020), sí que se han vivido otras alertas sanitarias, pero estas no han causado la misma repercusión que la COVID, como las "vacas locas" que afectó a España en el 2000 o la "gripe aviar" en el 2009.

Sobre el origen de la enfermedad, Buzai (2020) explica que lo primero que se supo del COVID fue que era un tipo de neumonía desconocida que alertó a las autoridades el 30 de diciembre de 2019 en Wuhan, China. Más adelante, el 9 de enero se identificó como un coronavirus, que es una familia de virus que genera enfermedades respiratorias. A finales de ese mes, el 30 de enero, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró una emergencia sanitaria internacional ante el brote. Al día siguiente se registró el primer caso de COVD-19 en España, en La Gomera Pulido (2020), en una persona alemana. Cabot Díaz (2020) explica que casi un mes más tarde, el 9 de marzo, Madrid capital decidió cerrar los centros educativos ante la rápida extensión de la enfermedad y tres días más tarde la OMS declaró la COVID-19 como pandemia.

Ante el aumento de casos de contagio en los centros de salud y urgencias el 14 de marzo el gobierno declaró el estado de alarma, y para ello se restringió la libertad de movimiento durante 15 días, confinando a las personas en su hogar, pero manteniendo las actividades prioritarias o esenciales. Como indica Fernández Riquelme (2020), se volvió a prorrogar en tres ocasiones, el 10 de abril, el 27 de marzo y el 30 de marzo hasta el 9 de abril.

A consecuencia de la pandemia se ha producido un incremento asombroso de fake news o noticias falsas, que se han aprovechado de la vulnerabilidad de la gente y su necesidad de aferrarse a cualquier tipo de esperanza que pudiesen encontrar, incluyendo posibles curas para la Covid-19 como indica Moreno-Castro et al. (2022); aunque no es una tarea obligatoria de las bibliotecas López-Borrull (2022) señala que estás, pueden y deben tomar un papel más activo en la lucha contra la desinformación que provocan las noticias falsas, en concreto pueden ayudar a través de la alfabetización proveyendo a los usuarios de la formación necesaria para que puedan discernir lo verdadero de lo falso.

La difusión de este tipo de información ha generado mucha desconfianza en la población, ante esta situación se ha preferido el empleo de medios "tradicionales" para mantenerse informado, en el estudio de Montaña et al. (2020) se puede ver que los medios mayoritarios para informarse fueron la televisión y la radio, en lugar de internet por ser menos fiable. En esos momentos cobraron especial importancia los comunicados oficiales en directo, mientras que, de forma proporcional, según se ha incrementado el uso de las redes sociales, la desconfianza en estas aumentaba, ya que han sido el medio más usado para difundir las noticias falsas.

Sobre los efectos del confinamiento en los estudiantes más jóvenes encontramos el estudio de Paricio del Castillo y Pando Velasco (2020) en el que señalan que factores como el incremento de decesos, el distanciamiento social y la tensión provocada por la epidemia han aumentado la depresión, la ansiedad y el miedo, así como pueden llegar a desarrollar estrés postraumático. Y es que no hay que olvidar que la personalidad se forja en esta etapa, por lo que es un periodo clave para ellos.

Vemos desde otra perspectiva, con el trabajo de Ozamiz-Etxebarria et al. (2021) el punto de vista del profesorado que ha tenido que adaptarse, emplear medidas de higiene para protegerse, aceptar los cambios en la modalidad de enseñanza. En general, los profesores de este estudio tenían síntomas leves de depresión, moderados niveles de ansiedad y niveles más altos de estrés por la sobrecarga, la inseguridad laboral o el propio confinamiento.

La propia educación se ha tenido que reinventar y darle más importancia a la parte online, aunque Area-Moreira et al. (2021) consideran que no se prevé dejar de lado la enseñanza presencial, ya que parte de la adaptación al modelo digital ha sido colocar cámaras en el aula para ir retransmitiendo la clase o realizar videoconferencias. Al igual que ven esto como una oportunidad para darle un mayor empuje a la enseñanza online, critican el concepto de presencialidad adaptada puesto que no deja de ser nuestro concepto de enseñanza semipresencial.

## 1.3. ACTUALIDAD DE LAS BIBLIOTECAS

Las bibliotecas universitarias llevan presentes muchísimos años como se vio al principio del capítulo uno, han logrado esta permanencia gracias a su capacidad de adaptación, que les ha permitido evolucionar de la mano del avance tecnológico y de los cambios sociales. Para ello, a lo largo del tiempo han tratado de anticiparse en la medida de lo posible a las circunstancias, así como han aprovechado los recursos disponibles para intentar mantenerse actualizadas en cuanto a los productos adquiridos y la renovación de los mismos. La llegada de la COVID-19 nos ha hecho darnos cuenta de que aún quedan muchas cosas por trabajar, sobre todo desde el punto de vista de las limitaciones a las que nos enfrentamos si no podamos contar con el acceso a los espacios y fondos físicos de la misma.

Para Anglada (2012) los elementos que más recientemente se ha actualizado en las bibliotecas universitarias incluyen los repositorios, en busca del acceso abierto y de una mayor comunicación científica, la equipación de los propios espacios con nuevos servicios online, el aumento de puestos de lectura, en ocasiones el empleo de almacenes para documentos impresos con muy baja demanda, así como medidas y nuevos servicios para apoyar a la investigación.

La trayectoria de adaptación y evolución de las bibliotecas universitaria plantea expectativas con respecto a su capacidad de ajustarse a las necesidades de cada momento.

### *1.3.1 Futuro de las bibliotecas universitarias*

A raíz de la llegada de la COVID-19 y del impacto ocasionado por esta, se ha producido una transformación en la sociedad que como se indica en el artículo 2020 ha generado un cambio de actitud y prioridades (2021) se refleja en un cambio social, cultural y económico y en una transformación de los valores ciudadanos. Se aprecia un deseo mayor de disfrutar cada momento y una sociedad más colaborativa; que no se limita solo al año 2020, sino que perdurara durante más tiempo. El cambio en las prioridades no se ha quedado únicamente en la sociedad, sino que también ha alcanzado a las bibliotecas. En España, Rebiun la red de bibliotecas universitarias propuso alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, un plan de acción mundial para las

personas, el planeta y la prosperidad en vistas a alcanzar los Objetivos para el año 2030. La implementación de la Agenda 2030 logró un acuerdo común para conseguir los 17 ODS y las 169 metas que, entre otras características, como señalan Larios Rodríguez et al. (2021), son de aplicación universal y tienen implicaciones en los tres niveles del desarrollo sostenible, el económico, el social y el ambiental.

*Ilustración 1*. Infografía de los Iconos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. *Nota. Tomado de Materiales de comunicación: desarrollo sostenible, de Naciones Unidas, 2022, (https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/news/communications-material/)*

Uno de los desafíos más recientes a los que se han tenido que enfrentar la sociedad y por ende las bibliotecas universitarias ha sido la crisis sanitaria por Covid-19. Marraud González (2021) indica que, como es lógico, la COVID ha supuesto un parón en el camino hacia la consecución de los ODS, aunque ahora, normalizada un poco la situación, la idea es tratar de nivelar todo de nuevo y retomar la meta. Añade que uno de los inconvenientes a la hora de lograr estos objetivos es que las propias bibliotecas los ven como algo al margen de su misión bibliotecaria y desde un punto de vista lejano (in de la pobreza, Hambre cero, Salud y bienestar…), ya que "los ODS o la sostenibilidad se refieren principalmente/exclusivamente a proyectos medioambientales centrados en el cambio climático y la reducción de emisiones de carbono" (Sellés Carot, 2021, p. 4-5). En este sentido, las recomendaciones de Marraud González (2021) apuntan a cambiar este punto de vista a través de una serie de pasos. En primer lugar, se trata de entender que el logro de los objetivos de desarrollo sostenible es algo que beneficia a la sociedad en su conjunto, incluyendo a las bibliotecas. Según el autor, también es importante darle relevancia a que, como institución, la biblioteca dispone de mayor capacidad para lograr

los ODS que otras instituciones y, aunque alcanzarlos no garantiza la propia supervivencia de las bibliotecas, pueden contribuir a la mejora de la sociedad a través del conocimiento.

Las bibliotecas de las universidades públicas españolas están trabajando en esta dirección y ya cuentan con unos planes estratégicos como vía de apoyo a la Agenda 2030, según exponen Larios Rodríguez et al. (2021) de estos doce planes estratégicos vigentes todos emplean el término sostenibilidad o sostenible pero solo cinco se refieren a la Agenda 2030 explícitamente. Un buen ejemplo puede apreciarse en la exposición de las buenas prácticas medioambientales en las tres bibliotecas de la sede central de la UNED que realizan Tejada-Carrasco et al. (2022):, desde la renovación de la instalación lumínica del edificio para un mayor ahorro energético, hasta la implementación de las "tres erres" (reducir, reciclar y reutilizar), el empleo de botellas de cristal y temporizadores en los grifos, o la instalación solar para la recarga de bicicletas de alquiler, entre otras.

La CRUE en su guía de acción para las bibliotecas universitarias para lograr los ODS REBIUN (2021), incluye diferentes casos prácticos en los que ya se están logrando algunos de los objetivos de desarrollo sostenible en bibliotecas universitarias:

- Biblioteca de semillas: una biblioteca zaragozana en la que se daban en préstamo semillas para plantar, para la consecución de los ODS 2 (agricultura sostenible), 15 (ecosistemas terrestres), 4.7 (educación para el desarrollo sostenible), y 11.4 (preservación del patrimonio natural). Además de que esta actividad ayuda a ver las bibliotecas desde una perspectiva diferente, no solo como lugares de préstamo de libros.
- Conmemoraciones del día del libro y promoción de la lectura en los campus, acciones de carácter formativo y otras orientadas a la sensibilización que las bibliotecas pueden llevar a cabo para despertar el interés en la educación (ODS 4.7, educación para el desarrollo sostenible).
- Incluir en el ámbito de la ciencia abierta los recursos educativos abiertos (OER), para la consecución de la meta 4.3 que pretende conseguir un acceso igualitario a la educación superior poniendo a disposición del alumnado recursos educativos sin barreras económicas o legales.

También establece los objetivos más sencillos de alcanzar para las bibliotecas, resultando estos en cinco ODS, divididos en siete metas: asegurar una educación de calidad, con un

acceso igualitario a la misma sin discriminación; aumentar y proporcionar el acceso a las TIC e internet de forma universal; proteger más el patrimonio cultural y natural; promover las adquisiciones públicas sostenibles y garantizar el acceso público a la información; proteger las libertades fundamentales.

Sellés Carot (2021) explica que los ODS se pueden abordar de dos formas diferentes, con la sensibilización y concienciación, mediante proyectos o actividades de los objetivos de la Agenda 2030, en conjunto a la idea de sostenibilidad o desde el punto de vista de la acción, que como hemos visto en los ejemplos previos implica una acción directa como puede ser un proyecto.

Además de los ODS existen otro tipo de preocupaciones de las que deben estar pendientes las bibliotecas universitarias, en previsión al futuro. Una de ellas es la adaptación tecnológica que deben llevar a cabo. Carvajal Cantero et al. (2014) cuentan acerca de la conversión a biblioteca 2.0. de la Biblioteca Universitaria de Huelva, que se llevó a cabo siendo conscientes del concepto de inteligencia colectiva que hay vigente actualmente, que se traduce en que el conocimiento en la sociedad en red se genera de forma colectiva. Por ello, pidieron la opinión de los usuarios y solicitaron su colaboración, instalando nuevas tecnologías y abriendo cuentas en redes sociales para adaptarse a los estudiantes de nuevas generaciones. Todos estos cambios se han considerado necesarios, puesto que los usuarios son cada vez más autosuficientes.

Otra de las preocupaciones de las bibliotecas universitarias es la difusión. En el caso expuesto en (Espert et al., 2014) apuestan por las exposiciones como una de las técnicas más efectivas para la promoción de las bibliotecas, ya que sin importar si son presenciales u online logran acercar a los usuarios a las bibliotecas, y permiten dar a conocer fondos que dejan de ser únicamente obras de referencia. Como tercera preocupación de las bibliotecas, estarían las redes sociales, que obligan a estar actualizados a diario, ya que como indica Zunzarren (2014) permiten obtener datos sobre los gustos de los usuarios, lo que nos ayuda a saber qué cambiar o modificar de nuestros propios servicios, de la información que compartimos o de lo que debería conformar el propio fondo. Definitivamente, la prioridad de las bibliotecas universitarias es conectar con las necesidades reales de sus usuarios, con el fin de solucionar sus demandas informacionales, ayudar a avanzar a la universidad convirtiéndose en el foco del conocimiento, apoyándola y encajar en el futuro.

### *1.3.2 Adaptación a la COVID y cambios en los servicios*

Con la llegada de la pandemia de COVID-19 las bibliotecas también experimentaron cambios, en sus servicios y objetivos, lo que las llevo a reinventarse. Como indica García-Bullé (2022) ya no se trata solo de que deben compartir conocimiento, conservar y prestar documentos; ahora, además, deben llevar a cabo todo lo anterior sumándole la dificultad de que, a pesar de la situación anómala, no debe parecerlo a la hora de ofrecer sus recursos como fuente de conocimiento. Para ello se han aplicado diferentes medidas.

En su trabajo, Grande-de-Prado et al. (2021) comentan que las principales medidas tomadas en la educación superior para poder impartir el curso 2019-2020 consistieron en suavizar los trabajos a realizar, luchar contra los impedimentos de la no presencialidad y, al final, buscar otras opciones docentes y de evaluación. Sin embargo, la forma de llevar a cabo estos procesos en las primeras semanas fue diferente en cada país. Por ejemplo, Austria optó por retrasar los exámenes hasta el verano, mientras que Portugal puso en funcionamiento una plataforma online llamada COLIBRI, que permite la educación a distancia mediante clases virtuales de hasta 300 participantes con intercambio de audio, video, texto, imágenes, pizarra y pantalla como señala COLIBRI: Plataforma online de ensino à distância com mais de 63.000 utilizadores num só día (2020). Además Grande-de-Prado et al. (2021) también señala una guía de recomendaciones para la evaluación online que trata sobre la comunicación a los alumnos de los cambios que se realicen, la protección de datos y su efecto al estar en videollamadas desde los hogares, el tipo de plataformas que se vayan a emplear, las competencias de los alumnos y profesores, así como el procedimiento a seguir con cada tipo de prácticas, recalcando sobre todo la importancia de encontrar un método adecuado para poder evaluar correctamente. En las universidades españolas, Baladrón Pazos et al. (2020) estudian cómo se han enfrentado al reto las facultades de comunicación, considerando en concreto que la pandemia ha señalado los puntos débiles de los que ya éramos conscientes antes, pero que en esta situación han cobrado una nueva importancia. Los autores señalan como más afectados desde el punto de vista académico a las personas que tenían que realizar algún tipo de laboratorio o con componentes únicamente prácticos, y consideran que, en lugar de crear una docencia online, se ha trasladado la presencial a los medios digitales, y por lo tanto aún queda mucho por aprender para lograr una adaptación ideal a la docencia en entornos virtuales. Como indican Grande de Prado et al. (2020), siendo justos, no podemos medir desde el mismo baremo la educación que se impartía originalmente en formato online y

la que ha tenido que hacerlo porque se ha visto obligada a raíz de la COVID. Tal vez la educación que se ha visto obligada a transformarse en este periodo deba tomar como ejemplo a la que lo lleva siendo de forma previa y funcional más tiempo.

Otro elemento de las universidades que se ha visto afectado es el de las comunicaciones, en concreto con relación a las redes sociales, y Ferrer-Serrano et al. (2020) indican que se ha incrementado el uso de Twitter como canal comunicativo, y cambiando la tipología de la comunicación de los mensajes sobre la institución a otros enfocados en la cooperación y apoyo.

Partiendo de que la educación ha sido uno de los sectores más afectados, la COVID no ha dejado impunes a las bibliotecas universitarias, para ver esto, lo hacemos desde dos perspectivas diferentes, la de la biblioteca por un lado y la del alumnado por el otro; así como haciendo una separación entre las medidas urgentes o de emergencia tomadas durante el estado de alarma y las medidas tomadas en la nueva normalidad.

**PERSPECTIVA BIBLIOTECARIA:**

- Actuaciones de emergencia llevadas a cabo por la biblioteca/Medidas aplicadas:

En opinión de Ramírez Martinell (2022), las bibliotecas académicas partían con ventaja respecto a otras instituciones, puesto que tenían la tecnología adecuada para la realización de búsquedas, resolución de consultas o para el préstamo de algunos servicios de forma online, es decir, no han tenido que adaptarse tanto como otras para poder ejercer su labor en este periodo. En este sentido, la crisis sanitaria no habría significado un cambio desmesurado y sin igual para las bibliotecas académicas, sino que estas han ido evolucionando a su ritmo natural y en esta crisis han podido aplicar lo que ya tenían, pero de otro modo.

Entre los cambios de las bibliotecas universitarias para enfrentarse a la crisis sanitaria, Gaitán y Coraglia (2022) relatan los cambios en las bibliotecas universitarias de Argentina, poniendo de manifiesto que los bibliotecarios y bibliotecarias no dejaron de trabajar en ningún momento, a través del trabajo online que les permitió trabajar desde casa. También indican que se incrementó el uso de WhatsApp, correo electrónico, plataformas de videoconferencia como Zoom y Meet para comunicarse entre sí y con los

usuarios, añadiendo en este último caso también se utilizaron las plataformas de Instagram y el campus virtual. Se ha visto reducido el uso de sus servicios presenciales pasando a ser solo el 15%, mientras que los servicios virtuales, como el acceso a la base de datos (93%) o la asistencia técnica (64%) fueron los más demandados. Por lo tanto, consideran que la pandemia tuvo un efecto algo positivo en estas bibliotecas puesto que añadieron más valor a su parte digital del que ya tenían con la incorporación de recursos científicos digitales, la ayuda para la búsqueda digital, videotutoriales y la aplicación de atención online mediante videollamada y chat.

Otro ejemplo de los cambios acaecidos en las bibliotecas universitarias lo encontramos en el trabajo de Connell et al (2021), quienes analizan el uso de los servicios bibliotecarios de tres universidades estadounidenses: *Louisiana State University* (LSU), *Northeastern Illinois University* (NEIU) y la *Universidad de Valparaíso*. Al comparar las estadísticas de uso de un periodo de tiempo del 2019 y del mismo periodo en 2020, observaron que en la LSU se aumentó el uso de la guía bibliotecaria, las descargas, el préstamo interbibliotecario y las solicitudes de ayuda, mientras que disminuyó el uso de la web y del catálogo; la NEIU sufrió una disminución drástica en el uso de sus servicios, tendencia que acumula desde 2015, momento desde el que comenzaron a reducirse la cantidad de inscripciones a la universidad, pero, durante el periodo de la COVID, aumentaron las consultas en el chat, las referencias y los clic de préstamo interbibliotecario; y, finalmente, en el caso de la Universidad de Valparaíso se redujeron todos los servicios salvo la asistencia por chat y las solicitudes de préstamo interbibliotecario. A modo de conclusión, se observa en las tres un descenso en el uso de la mayoría de los servicios bibliotecarios, salvo en el uso del chat y del préstamo interbibliotecario y es necesario tener en cuenta que, aunque la causa parece ser sobre todo debido a la COVID, existen otros factores como un menor número de alumnos matriculados, o tendencias que llevan pasando varios años.

En Sudáfrica, en al trabajo de Mbambo-Thata (2021) vemos el caso de la *National University of Lesotho Library* que, al igual que en las universidades públicas del país cuando se declaró el estado de emergencia nacional, se vio obligada a cerrar, sin disponer de los medios o la capacidad para ofrecer sus servicios en remoto. En el caso de las bibliotecas del Comité de Bibliotecas de Educación Superior de Sudáfrica, el 62% pudo ofrecer servicios virtuales, el personal de la NUL considera que no basta con prestar servicios digitales ya que se han visto obligados a añadir más contenido online, guías,

servicio de chat y correo, y a suscribirse a nuevas plataformas para apoyar a la comunidad de e-learning.

En el contexto español, Arroyo-Vázquez & Gómez-Hernández (2020) analizan las medidas de las bibliotecas universitarias para mejorar sus servicios digitales cara al curso académico siguiente al estallido de la pandemia (2020-21). Entre las tareas que se llevaron a cabo para lograrlo, señalan las medidas para facilitar el acceso online a las bibliografías recomendadas, la formación a través de medios virtuales, aplicaciones diversas como opciones variadas de estar en contacto con los usuarios y difundir los nuevos servicios. Según los autores, en el curso 2020-21 aún era necesario integrar de forma más completa la biblioteca al campus virtual, para acercar las bibliotecas a los alumnos, y que aún eran asignaturas pendientes las acciones de apoyo a la enseñanza online, ya que los materiales que no se encuentran en formato digital son inservibles en la educación online o de confinamiento. El trabajo de Lázaro-Rodríguez (2022) hace un análisis del impacto negativo de la Covid-19 en el uso de las bibliotecas universitarias en 2020, remarcando la labor de Rebiun que unificó todas las acciones llevadas a cabo en las bibliotecas universitarias en respuesta a la pandemia, también, aúna los datos en una herramienta web e invita a continuar su investigación con datos de los años siguientes o con la impresión personal de los bibliotecarios de ese periodo. Entre las medidas promovidas por Rebiun, están la difusión de recursos electrónicos, el aumento de la formación virtual y la creación de páginas web o blogs. Los datos de Rebiun relativos al año 2019 y al 2020, ponen de manifiesto un descenso en los cursos impartidos, en las visitas a las bibliotecas (que disminuyeron un 70%), los préstamos domiciliarios (-40%), los préstamos digitales (-30%), y un aumento en los préstamos de material no digital y en el acceso a la página web (+50%). Es decir, a la vez que disminuyó el uso de los servicios físicos, aumentó el de los servicios digitales. Según los datos de Rebiun, la calidad de los servicios puede haberse visto afectada por los despidos de personal y pequeños bajones en los sueldos.

- Lecciones aprendidas tras las primeras experiencias (Bibliotecas):

A raíz de la situación de emergencia vivida, en el trabajo de Mbambo-Thata (2021) consideran que las bibliotecas de su país deben seguir evolucionando para fortalecer el apoyo al aprendizaje electrónico y fortalecer su apoyo al aprendizaje digital. También destacan que los estudiantes necesitaron más ayuda de la que en un principio estimaron necesaria para poder acceder a los recursos bibliotecarios desde el exterior. Aunque hacen una distinción muy clara entre sus usuarios no nativos y los nativos digitales, que tenían mucha más facilidad para adaptarse al nuevo entorno digital.

Aunque se ha hablado mucho de las tecnologías como herramientas para seguir ejerciendo o prestando servicios alternativos desde las bibliotecas, no hay que olvidar el papel de los bibliotecarios y bibliotecarias que han tenido que asumir estos cambios sin tiempo para ello. En este sentido encontramos el trabajo de Thorpe (2021) quien propone estrategias para promover el aprendizaje en el rol de bibliotecario desde las bibliotecas universitarias australianas, en concreto, promueve el aprendizaje continuo y autónomo para mantener las habilidades bibliotecarias continuamente actualizadas, considera que en el contexto pandémico es más necesario aún potenciar esta faceta, ya que el personal bibliotecario está sometido a las continuas actualizaciones que suponen los cambios en la comunicación, la tecnología o los procesos de alfabetización. Define algunas de las características que deberíamos tener en mente para poder cumplir esa actualización continua como, por ejemplo, considerar el aprendizaje como parte de la jornada laboral, fomentar la curiosidad y la investigación, promover la independencia, recompensar el esfuerzo personal, involucrar a las personas en el aprendizaje compartido, y realizar encuestas que nos permitan conocer la opinión de los demás individuos y su satisfacción laboral. Es decir, la única forma de transformar la biblioteca en un espacio de aprendizaje depende del compromiso profesional, la organización y el esfuerzo.

Por otro lado, en el trabajo de Chung & Oh (2021) se realizó un análisis de las bibliotecas universitarias de Corea, a través de una encuesta en línea para investigar los cambios sufridos en el periodo pandémico, por lo que se centran en el curso de 2021, en el que señalan un número de alumnado universitario significativamente menor que en años posteriores. Las bibliotecas del país se han estado comunicando a través de foros en los que podían compartir las contramedidas aplicadas de forma colaborativa, ya que consideran esencial la cooperación conjunta para lograr hitos mayores. Consideran un

error el dedicarse exclusivamente a transformar los servicios actuales a métodos en línea, en lugar de desarrollar nuevos roles o servicios, y son conscientes de que ha aumentado la percepción negativa de la biblioteca para los usuarios. Prefieren ver la situación como una oportunidad para la futura biblioteca universitaria en la que las bibliotecas tengan sus propias estrategias de actuación o manuales de emergencia, para poder responder de forma independiente en caso de que algo como esto se vuelva a dar. También, señalan los servicios que consideran necesarios potenciar, en particular la investigación especial, el servicio de tesis que se encarga de la conservación, gestión y puesta a disposición de los usuarios de las tesis de las universidades y el servicio de formación mediante tutorías en línea. Señalan no solo la importancia de prestar los servicios adecuados al entorno y a cada generación, sino la importancia de promover todos estos.

La preocupación principal de la biblioteca "ha sido cómo seguir dando respuesta a las necesidades informativas y de ocio de sus usuarios" (Gómez Díaz, 2021, p. 18), sean el tipo de biblioteca que sea. Con esta idea en mente Gómez Díaz (2021) clasifica las acciones tomadas por las bibliotecas en tiempos de pandemia en: aquellas relacionadas con la colección, aumentando el material para fomentar su uso y señalando que de forma temporal algunas editoriales facilitaron la compra de libros y el acceso online; acciones relacionadas con el préstamo, que en el estado de alarma no se pudo ofertar de forma presencial, a diferencia del préstamo a domicilio y del digital que tuvieron mucha más demanda de la habitual, lo que llevo a un aumento de lectores; acciones relacionadas con la promoción de la lectura, mediante las redes sociales con ferias, clubs de lectura virtuales, homenajes y exposiciones; acciones de formación y alfabetización informacional, mediante la adaptación de portales web, la ampliación de servicios y de tutorías; acciones de extensión bibliotecaria como los bibliobuses que tuvieron que detener sus actividades pero que buscaron alternativas como el servicio de Correos; acciones profesionales de formación bibliotecaria, además de la creación de guías y protocolos; por último, las acciones de biblioteca solidaria como crear material sanitario o servir de bancos de alimentos.

**PERSPECTIVA DEL ALUMNADO:**

El estado de alarma impidió el uso de los espacios culturales, entre los que se encuentran las bibliotecas, los museos y los teatros; impidiendo el contacto con los usuarios y el acceso de estos a la cultura en algunos casos. Respecto a la educación para los estudiantes, en el trabajo de Urzúa et al. (2020) mediante un cuestionario realizado a 56 estudiantes de la Facultad de Química de la UNAM, que hubieran cursado la asignatura de Microbiología Experimental, trataron de averiguar su punto de vista sobre la educación remota de emergencia, vivida durante la fase más restrictiva de la pandemia. Obtuvieron como resultado, que la gran mayoría consideraban no haber logrado alcanzar el objetivo de la asignatura y que les faltaban conocimientos en cuanto a las técnicas de laboratorio por la falta de práctica porque solo con los medios con los que contaban, la presencialidad es insustituible; de esta forma podemos apreciar que hay casos en que lo virtual y lo presencial se pueden alternar indiscriminadamente, pero hay otras ocasiones en las que no. Además, como señala Lovón Cueva y Cisneros Terrones (2020) los recursos tecnológicos adecuados ayudan a los estudiantes a adaptarse y a superar las dificultades con mucha más facilidad que en el caso de los que no cuentan con ese material, cuya salud mental se muestra más dañada.

Los usuarios también han sido conscientes de los cambios que se han producido en los servicios bibliotecarios, así como en la forma de relacionarse con la propia institución, San José Montano et al. (2020) a través de seis entrevistas profesionales bibliotecarios de diferentes tipos de bibliotecas analizan la percepción de los usuarios sobre las bibliotecas que suelen frecuentar, en el periodo relativo al primer año de la pandemia. Los usuarios entrevistados consideran que las bibliotecas se han mantenido muy activas y han seguido prestando sus servicios, destacan las bibliotecas escolares y públicas como las más perjudicadas por tener servicios más presenciales y las universitarias como las más preparadas, gracias a sus desarrollados servicios a distancia y colecciones digitales. Además, indican que la añoranza hacia la presencialidad fue una característica que se vio en todas las entrevistas.

Gracias a los artículos mencionados anteriormente podemos hacernos una idea del ambiente que rodeaba y que rodea a los usuarios y a las bibliotecas universitarias ahora mismo, y que nos ha permitido llegar a desarrollar el esquema de contenido de las entrevistas y encuestas, las cuales entraremos a explicar en detalle a continuación.

# PARTE II – INVESTIGACIÓN

## CAPÍTULO 2 – DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

En esta sección se ha procedido con el desarrollo de la investigación a través de dos técnicas de investigación diferentes, la entrevista y el cuestionario. Por un lado, se realizaron una serie de entrevistas con alumnos universitarios para poder conocer sus opiniones y puntos de vista sobre las bibliotecas universitarias, y por el otro, se lanzó una encuesta cuyo cuestionario debían responder bibliotecarios y bibliotecarias de bibliotecas académicas, para conocer su opinión sobre las bibliotecas universitarias y los cambios llevados a cabo en ellas a raíz de la crisis sanitaria, desde la perspectiva profesional. De esta forma, ver ambas perspectivas y los puntos en los que coinciden y difieren entre sí.

En primer lugar, se presenta el tipo de instrumento aplicado y la razón de su elección y, posteriormente, un análisis del tipo de respuestas obtenidas, así como de los sujetos participantes.

El primer instrumento de recogida de datos que se aplicó en la investigación fue la entrevista semiestructurada. Esta es una técnica para recoger datos a través de una interacción natural como es una conversación, partiendo de un guion no estricto. A su vez, permite recoger más información que otro tipo de técnicas, puesto que el entrevistado contesta a lo que se le pregunta y, además, es capaz de añadir un contexto a esa respuesta, argumentándola. Esto enriquece la investigación debido a que nos permite conocer al sujeto entrevistado como individuo de forma que deja de ser solo una respuesta y se convierte en una variable viva con sus propias circunstancias. También, es importante señalar que este tipo de instrumento funciona mejor con muestras más pequeñas, por el trabajo de análisis posterior que requieren las entrevistas que suele ser muy demandante.

Respecto al segundo instrumento de recogida de datos, se ha empleado una encuesta, que permite describir y predecir determinadas características de la muestra de la población mediante un cuestionario o instrumento de recogida de datos estandarizado. Este último permite recoger datos cuantitativos y cualitativos. Esta técnica es muy aplicada en el ámbito de las Ciencia Sociales, ya que permite recoger muchos datos en poco tiempo, ayuda a mantener el anonimato de los encuestados y permite elegir el formato de las preguntas. Estas mantienen el mismo modelo para todos los encuestados lo que facilita

su posterior análisis. Por eso ha sido más efectivo el uso de esta técnica en la muestra mayor de personal bibliotecario.

Como se ha mencionado, la idea principal del trabajo se divide en dos objetivos relacionados con las bibliotecas universitarias: conocerlas en sus instalaciones, servicios, protocolos de actuación y adaptación tras la aparición de la COVID-19, y conocer asimismo la opinión y sensación de los usuarios al respecto. Por lo que se estimó que era mejor conocer primero la opinión de los usuarios y así, a través de las conclusiones obtenidas de las entrevistas construir una serie de preguntas destinadas a los bibliotecarios de dichas universidades para ver si sus actuaciones y servicios se orientaban a responder a las necesidades, inquietudes y problemas de los estudiantes universitarios.

## 2.1. ENTREVISTAS

El primer paso fue seleccionar el tipo de entrevista que se iba a realizar, y nos decidimos por una entrevista semiestructurada, es decir, que tuviera un formulario estándar para todos los entrevistados con idénticas preguntas, pero que permitiese algo de flexibilidad a la hora de responder, admitiendo preguntas espontáneas o dando lugar al debate, según contemplan también González-Teruel y Barrios Cerrejón (2012).

Tras esto, se comenzó a desarrollar la batería de preguntas a realizar, estas incluyeron: datos de identificación de la persona entrevistada y de la propia entrevista, preguntas sobre sus estudios universitarios, sobre el efecto producido por la Covid-19 en sus vidas, su relación con la tecnología, su relación con la información, y finalmente preguntas sobre la biblioteca universitaria y su opinión acerca de la misma. Las 24 preguntas resultantes son las siguientes:

1. ¿Cuántos años tienes?
2. ¿En qué lugar resides actualmente? ¿Has tenido que moverte por estudios?
3. ¿Estudias o trabajas? ¿Qué carrera estudias? / ¿A qué te dedicas?
4. ¿Cuánto tiempo llevas estudiando en la universidad?
5. ¿En qué universidad estás estudiando?
6. Desde que llegó el COVID a nuestras vidas ¿dirías qué tus estudios se han visto afectados?
7. ¿En qué aspectos concretos? ¿De qué forma? ¿Has tenido que modificar el tipo de enseñanza qué recibías (online/presencial…)?
8. Cuando te has enfrentado a la enseñanza online ¿con qué dispositivos o equipo informático has contado?
9. ¿Te consideras una persona diestra en el manejo de las competencias digitales?
10. ¿Qué serían para ti las competencias digitales?
11. Cuando navegas en internet ¿eres capaz de buscar y filtrar la información hasta conseguir lo que buscas?
12. ¿Qué entiendes por credibilidad y confiabilidad o fiabilidad de la información?
13. ¿A través de qué tecnologías digitales sueles comunicarte? ¿Te resultan intuitivas de utilizar?
14. ¿Te consideras creador o creadora de contenido web? (en referencia a la programación, posts, blogs, fotografías…)
15. ¿En qué piensas cuando hablamos de derechos de autor y licencias digitales en la web? ¿Qué entiendes por estos conceptos?
16. Si tienes un problema técnico con un dispositivo ¿qué haces?
17. ¿Sueles configurar las aplicaciones o dispositivos para qué se respeten tus preferencias?
18. ¿Consideras que la enseñanza online ha sido una experiencia de fácil adaptación?
19. ¿Con quién convivías en ese periodo?
20. ¿Estás satisfecho con la gestión de la universidad en este periodo o hay cosas que se podrían haber mejorado? Si consideras que sí ¿Cuáles serían estas?
21. ¿Conoces la Biblioteca de tu universidad? ¿Qué uso haces de ella?
22. ¿Dirías que a raíz del COVID ha cambiado tu forma de acceder a los servicios bibliotecarios?
23. ¿Crees que la labor de la biblioteca respecto al aprendizaje en la universidad es importante?
24. ¿Te gusta estar en la Biblioteca? ¿Por qué?

Las entrevistas se realizaron según el medio que más le convenía a cada uno de los participantes, tanto de forma presencial, como por teléfono y a través de *Discord* que

como señala Garrido (2022) es una aplicación de chat dirigida principalmente a *gamers*, que permite videollamadas, chat de voz y texto, pensada para que se reúnan mientras juegan. El conjunto de las entrevistas se realizó a lo largo de diciembre de 2021 y enero de 2022, y todos concedieron permiso para grabarlas.

Una vez decidido el tipo de entrevista que íbamos a llevar a cabo y desarrolladas las preguntas, se realizó un muestreo no probabilístico intencional, opinático o de juicio de las personas que responderían a la entrevista, que González-Teruel y Barrios Cerrejón (2012) caracterizan como aquel muestreo, en él que el investigador decide los sujetos que se incluyen en la muestra en base a sus conocimientos o experiencias previas. En este caso se estableció como criterios de selección de la muestra que la persona entrevistada hubiera asistido a la universidad antes y después de la Covid-19, con el fin de que nos transmitieran su percepción del cambio, y que hubiera usado los servicios de la biblioteca universitaria de su universidad en al menos una ocasión. Una vez tomada esta decisión, me puse en contacto con mis amistades que cumplían estos criterios y, algunos de ellos, los que finalmente participaron en las entrevistas me expresaron su deseo de participar, así como el consentimiento para grabar las intervenciones.

Las personas entrevistadas fueron cinco amigos míos y las entrevistas tuvieron una duración de 55 minutos de media. De los entrevistados, en el momento de la entrevista cuatro seguían siendo estudiantes y uno de ellos ya se había graduado en 2021. Sus edades están comprendidas entre los 23 y los 31 años, y sólo uno de los entrevistados era mujer. Todos salvo uno estudian y residen en la Comunidad de Madrid, En la Tabla 1 a continuación se reflejan algunos datos de los entrevistados:

| Id | Edad | Universidad de estudios | Facultad | Duración de la entrevista | Medio/Lugar de la entrevista |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 23 | UCM y UAM | Física y Ciencias | 00:39:19 | Presencial |
| 2 | 31 | URJC y UCM | ESCET y Física | 00:34:33 | Teléfono |
| 3 | 23 | URJC | CC Sociales y Jurídicas | 01:03:55 | Teléfono |
| 4 | 23 | URJC | ADE | 00:48:04 | Discord |
| 5 | 26 | UPC | Óptica | 01:22:48 | Discord |

*Tabla 1. Datos de identificación de las personas entrevistadas*

## 2.2. CUESTIONARIO

Para ser conocedores de las opiniones y las situaciones, tanto de las actuales como de las mantenidas durante los periodos de confinamiento de las bibliotecas universitarias, se diseñó y validó una encuesta dirigida a las bibliotecas universitarias pertenecientes a las universidades públicas de la Comunidad de Madrid. A través de la encuesta se pretende conocer los cambios efectuados y las doctrinas adoptadas en dichas instituciones durante los periodos previos y posteriores a la crisis sanitaria. Además, con los datos obtenidos se puede establecer una comparativa entre la oferta institucional y las necesidades requeridas por los alumnos en las entrevistas previas.

A la hora de elegir a qué bibliotecas universitarias se les realizaría la encuesta se estableció como criterio la ubicación, que fueran pertenecientes a la Comunidad de Madrid. A pesar de establecer este primer criterio, nos enfrentábamos a 6 universidades públicas y a 9 privadas que seguían conformando más de 100 bibliotecas, por lo que decidimos limitar la participación a las bibliotecas de las universidades públicas de la Comunidad de Madrid: la BUAH o bibliotecas de la Universidad de Alcalá (UAH), las bibliotecas de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM), las bibliotecas de la Universidad Carlos III de Madrid (UC3M), la BUCM o bibliotecas de la Universidad Complutense de Madrid (UCM), las bibliotecas de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) y las bibliotecas de la Universidad Rey Juan Carlos (URJC).

Tras tomar esta decisión se procedió a la recopilación de los correos electrónicos correspondientes a las mismas: los correos institucionales, los de los directores y directoras, subdirectores y subdirectoras, y también los correo de algunos de los servicios específicos como los de atención de usuarios, préstamo, préstamo interbibliotecario o gestión de la colección entre otros.

Se llevó a cabo el diseño del cuestionario con la herramienta “Google Formularios” tomando como punto de partida algunas de las ideas principales extraídas de las entrevistas: conocer la función actual de la biblioteca universitaria, su relación con la propia universidad y los efectos ocasionados por la COVID en las bibliotecas universitarias. Para ello el cuestionario tiene preguntas sobre: la previsión de crisis, los servicios que se prestan, el efecto de la COVID-19, las redes sociales y su forma de gestión a nivel de universidad, así como datos sobre su identificación.

El cuestionario final se compone de diferentes tipologías de preguntas: opción múltiple con respuesta única y con respuesta múltiple, de escala de Likert, cerradas y abiertas, y se puede consultar en el Anexo II. Antes de lanzarlo se estableció que ninguna pregunta fuera de respuesta obligatoria, y se estableció también un límite en las respuestas que obligaba a iniciar sesión con una cuenta de Google para poder responder el cuestionario, con cada cuenta limitada a una única respuesta. Tras recibir la sugerencia por parte de uno de los participantes de eliminar esta restricción para facilitar el acceso al cuestionario, se cambió esta opción.

Se realizó primero una prueba piloto para asegurar un óptimo funcionamiento del cuestionario, tras la que se solventaron algunos problemas del mismo (como el empleo del "tú" y del "usted" en las preguntas), y finalmente el cuestionario resultó en un total de 22 preguntas. Fue lanzado tres veces, por primera vez el miércoles 9 de febrero de 2022 (a las 17:56), como primer recordatorio el lunes 14 de febrero de 2022 (a las 13:48) y como último recordatorio, el lunes 21 de marzo de 2022 (a las 8:00), y se obtuvieron 55 respuestas en total.

*Ilustración 2. Visualización del comienzo de la encuesta realizada a las bibliotecas universitarias.*

Es necesario tener en cuenta el número de bibliotecas que conforman el conjunto de la biblioteca de cada universidad a las que se dirigirá la encuesta:

UAH:

- Biblioteca general
- CRAI-Biblioteca
- Biblioteca de Ciencias
- Biblioteca de Farmacia
- Biblioteca de Ciencias de la Salud
- Biblioteca Politécnica
- Biblioteca de Educación
- Biblioteca del Edificio Multidepartamental
- Biblioteca del Edificio de Trinitarios

UAM:

- Servicios Centrales Biblioteca
- Biblioteca de Ciencias UAM
- Biblioteca de Derecho UAM
- Biblioteca de Económicas UAM
- Biblioteca de Educación UAM
- Biblioteca de Humanidades UAM
- Biblioteca de Medicina UAM
- Biblioteca de Psicología UAM
- Biblioteca Politécnica UAM

URJC:

- Servicios Centrales
- Biblioteca del Campus de Alcorcón
- Biblioteca del Campus de Fuenlabrada
- Biblioteca del Campus de Madrid
- Biblioteca del Campus de Aranjuez
- Biblioteca del Campus de Móstoles

UCM:

- Servicios Centrales
- Biblioteca Histórica Marqués de Valdecilla
- Biblioteca María Zambrano (Filología y Derecho)
- Biblioteca de Enfermería, Fisioterapia y Podología
- Biblioteca de Farmacia
- Biblioteca de Instituto Ramón Castroviejo
- Biblioteca de Medicina
- Biblioteca de Odontología
- Biblioteca de Óptica y Optometría
- Biblioteca de Psicología
- Biblioteca de Veterinaria
- Biblioteca de Biológicas
- Biblioteca de Estadística
- Biblioteca de Físicas
- Biblioteca de Geológicas
- Biblioteca de Informática
- Biblioteca de Matemáticas
- Biblioteca de Químicas
- Biblioteca de Ciencias de la Información
- Biblioteca de Comercio y Turismo
- Biblioteca de Documentación
- Biblioteca de Económicas y Empresariales
- Biblioteca de Políticas y Sociología
- Biblioteca de Trabajo Social
- Bellas Artes
- Educación
- Filosofía
- Geografía e Historia

UPM:

- Servicio de Biblioteca Universitaria
- Biblioteca ETS Arquitectura
- Biblioteca Aeroespacial (ETSI Aeronáutica y del Espacio)
- Biblioteca ETSI Agronómica, Alimentaria y de Biosistemas
- Biblioteca ETSI Caminos, Canales y Puertos
- Biblioteca ETSI Industriales
- Biblioteca ETSI Minas y Energía
- Biblioteca de la ETSI de Montes, Forestales y del Medio Natural (edificio de Montes)
- Biblioteca ETSI Navales
- Biblioteca ETSI Telecomunicación
- Biblioteca Campus Sur (ETSI Topografía, ETSI Sist. Inform., ETSI Sist. Telecom.)
- Biblioteca ETS de Edificación
- Biblioteca de la ETSI de Montes, Forestales y del Medio Natural (Edificio de Forestales)
- Biblioteca de la ETSI Diseño Industrial
- Biblioteca ETSI Civil
- Biblioteca ETSI Informáticos
- Biblioteca Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte

UC3M:

- Dirección Biblioteca
- Biblioteca de Ciencias Sociales y Jurídicas (Campus de Getafe)
- Biblioteca de la Escuela Politécnica (Campus de Leganés)
- Biblioteca de Humanidades, Comunicación y Documentación (Campus de Getafe)
- Biblioteca del Campus Madrid-Puerta de Toledo
- Biblioteca multidisciplinar (Campus de Colmenarejo)

# PARTE III – RESULTADOS

## CAPÍTULO 3 – RESULTADOS

### 3.1. RESULTADOS ENTREVISTAS

Analizando las respuestas obtenidas de dichas entrevistas se puede decir que principalmente los estudiantes consideran a las bibliotecas universitarias como su principal espacio de estudio, donde hallar la paz y la tranquilidad necesaria, por lo que este es el principal motivo de su uso. También la consideran como centro de reunión, gracias a las salas comunes y a los recursos que se ofrecen (pizarras, ordenadores, rotuladores, cargadores, etc.). Además, todos los estudiantes entrevistados han usado más de cinco veces el servicio de préstamo de libros, documentos o archivos, disponibles en dichos centros, ya fuera para investigación o como fuente de información para complementar las asignaturas impartidas en sus grados o másteres; todos señalan además que el año en que más servicios de la biblioteca han necesitado ha sido en el último de la carrera con el fin de realizar el trabajo final.

- **Problemas surgidos por la aparición del COVID-19**

Una de las principales limitaciones que encuentran los estudiantes en el uso de la biblioteca o más específicamente, de sus espacios físicos, es su localización, dado que muchas de ellas no se encuentran cercanas a la Facultad donde se imparten los estudios y se encuentran aún más lejos de sus propias viviendas.

Cabe destacar, que al plantear la situación a la que se enfrentaron tras la aparición de la COVID-19 en el uso de los servicios bibliotecarios solicitados, las respuestas variaron notablemente, en particular debido a limitaciones tanto de aforo como a la obligación de ser estudiante de esa universidad para poder acceder físicamente, poder hacer uso de ella y sus recursos. Otro aspecto negativo que trajo la crisis sanitaria fue el cierre de salas de estudio grupales, ya que este es uno de los principales recursos por los que acudían los estudiantes a los centros, además también les condicionaron las medidas higiénicas impuestas, como tener que llevar mascarilla o asegurar una correcta ventilación. En este último caso muchos centros no pudieron implementar equipos de ventilación en las instalaciones, por lo que recurrieron a ventilar las instalaciones manteniendo las ventanas abiertas, lo que redujo todavía más el uso de ellas, debido a las bajas temperaturas en invierno y las altas temperaturas en las temporadas más calurosas.

- **Beneficios obtenidos por la aparición del COVID-19**

Pero no todas las adaptaciones ni medidas tomadas por las bibliotecas universitarias fueron malas, sino que también consideran que se realizaron cambios positivos, como nos indicaron los alumnos entrevistados que lo vivieron. Entre las tras medidas percibidas positivamente, se agilizó el proceso de préstamo, obligando a la reserva previa del ejemplar de forma online, permitiendo el préstamo interbibliotecario a quien antes no lo tenía, y aumentado el tiempo de préstamo, además de que las bibliotecas aumentaron los servicios digitales o por lo menos la difusión de estos servicios que, según nos comentaron los participantes, anteriormente para ellos eran desconocidos. Algunos ejemplos de esto son el servicio de consulta de catálogos online y las peticiones de ayuda, de información o de formación sobre el uso o funcionamiento de alguna parte de la biblioteca mediante correo, chat o teléfono. Aprecian también un aumento de los servicios ofrecidos de forma online, en referencia a los cursos formativos y a una mayor organización interna de los centros.

- **Clases online**

Continuando con el análisis de las entrevistas, encontramos que todos los entrevistados han vivido el cambio a clases online, pero no todos han vivido el modo híbrido, modelo que ha generado bastante descontento por la adaptación que conlleva y la gestión a marchas forzadas. Por lo general, consideran que el modo online proporciona ventajas como poder elegir el momento en el que ver la clase si es que esta está grabada, lo cual es conveniente a la hora de compaginar el estudio con un trabajo o para evitar el tiempo de transporte. Además, la mayoría considera que, si es una forma de aprender que tú eliges, una opción personal que no se impone, pueden anticiparse y prepararse las clases teniendo ese factor en cuenta. También les llamaba la atención que muchas clases consideradas solo online en realidad obligan a cierta presencialidad para la asistencia en laboratorios o para la realización de exámenes. Un problema que les surgió fue a la hora de asistir a clases de diferentes años y modalidades, pues en ocasiones tenían que asistir de forma online a la primera hora y a la siguiente tenían que estar en la universidad de forma presencial. Añaden que extrañan estar con los compañeros, tener a los profesores delante y la interacción que supone la asistencia física.

- **Exámenes online**

En esta línea, encontramos el mismo problema con los exámenes, no porque fueran online sino porque durante el periodo de confinamiento las medidas exigidas para la realización de estos eran muy demandantes. Los entrevistados señalan que se les dio menos tiempo del habitual para realizar los exámenes. Además, en algunos casos el profesor les fue dando las preguntas de una en una, con un límite de 20 minutos para contestar cada una de ellas, de modo que debían enviar la primera pregunta en ese periodo de tiempo y, después, proceder con la siguiente, cuando en un formato presencial "habitual" encontramos que el alumno tiene delante el examen al completo y es él mismo quien determina por qué parte empezar o cómo gestionar el tiempo para poder realizarlo. También señalan que durante toda la realización del examen debían mantener la webcam activada y el micrófono abierto, suponiendo esto un inconveniente a los demás habitantes del domicilio. Además, esta exigencia también supuso que aquellos que no tuvieran una webcam tuvieran que comprarla o pedirla prestada. A esta situación hay que sumarle los problemas que se daban cuando se caía internet, incidencia que se mencionó por parte de los participantes.

- **Herramientas y equipos tecnológicos**

Todos los entrevistados han podido contar en este periodo con un ordenador de sobremesa o portátil de uso personal, dándose además el caso de que, en la mayoría de los entrevistados, ese ordenador no era el único de la casa, ya que vivían con sus familias. También han podido contar con otros dispositivos como móviles o tabletas. Algunos indican también que desde la universidad les dieron opción para usar el equipo de ésta en caso de que les hiciera falta.

La mayoría se maneja bien con las tecnologías, aunque no todos quieren personalizar las opciones que les ofrecen los diferentes aparatos, y en caso de que estas den error su primera reacción consiste en tratar de arreglarlo por su cuenta y luego, si no han podido solucionarlo, llamar al servicio técnico. Las redes sociales que más usan, en orden de frecuencia son: YouTube, WhatsApp, Gmail, Twitter, Telegram, Instagram, Tik Tok, Discord.

- **Sentimiento general**

Se nota a lo largo de la entrevista, en algunos casos porque lo dicen los propios entrevistados, que ha sido una situación complicada, en la que se han sentido encerrados dentro de sus propias casas y que ha supuesto una sensación de "no ser capaz de desconectar" ni con sus hobbies. Añaden la sensación de miedo, angustia y ansiedad o de "no estar al 100%".

Este análisis fue la base para desarrollar la encuesta a la que mediante un cuestionario contestarían las bibliotecas después.

## 3.2. RESULTADOS ENCUESTA

Transcurridas dos semanas desde el último lanzamiento del cuestionario, se procedió al análisis pormenorizado de las 55 respuestas obtenidas de las 332 totales enviadas, es decir la tasa de respuesta es del 16,6%, cuyos resultados principales se muestran a través de gráficos.

- **Participación**

Es importante tener en cuenta que el número de bibliotecas es diferente en cada universidad, a la hora de leer los datos de participación y la mayor representatividad de unas universidades respecto a otras.

En primer lugar, se analiza la participación de las bibliotecas universitarias en el cuestionario, agrupando los resultados por universidades y por área de conocimiento.

| Universidad | Correos enviados | N.º de respuestas total | % de participación |
|---|---|---|---|
| UCM | 70 | 27 | 51 |
| UAM | 27 | 5 | 9 |
| UPM | 145 | 10 | 19 |
| UC3M | 16 | 1 | 2 |
| URJC | 53 | 4 | 8 |
| UAH | 21 | 6 | 11 |

*Tabla 2. Participación bibliotecaria en el cuestionario por universidades*

| Ramas del conocimiento | N.º de bibliotecas pertenecientes a esa área |
|---|---|
| Artes y Humanidades | 5 |
| Ciencias | 8 |
| Ciencias de la Salud | 13 |
| Ciencias Sociales y Jurídicas | 13 |
| Ingeniería y Arquitectura | 12 |

*Tabla 3. Participación bibliotecaria en el cuestionario por ramas del conocimiento*

En las Tabla2 se puede apreciar la participación de las diferentes bibliotecas universitarias en la encuesta agrupadas según la universidad de la que forman parte. Destaca claramente la mayor participación por parte de las bibliotecas de la Universidad Complutense de Madrid, institución a la que pertenece la autora del trabajo, con un 51% del total. Una participación del 9% de las bibliotecas de la Universidad Autónoma de Madrid, un 19%

de las bibliotecas de las Universidad Politécnica de Madrid, una participación similar de las bibliotecas de la Universidad de Alcalá y de la Universidad Rey Juan Carlos (11% y 8% respectivamente). La menor participación ha sido de las bibliotecas de la Universidad Carlos III, con un 2%.

De estas bibliotecas participantes, encontramos en la Tabla3 que la mayoría pertenecen a las ramas de las ciencias de la salud y de las ciencias sociales y jurídicas, seguidas muy de cerca por las de ingeniería.

- **Efectos de la COVID**

Ante la *PREGUNTA 1: ¿La biblioteca tiene un plan de contingencia en el supuesto de que la situación sanitaria obligara nuevamente a limitar el acceso a los espacios físicos de la biblioteca?* Encontramos que algunas bibliotecas se han visto obligadas a desarrollar planes de contingencia o a rediseñar aquellos con los que ya contaban como vemos en la Figura 2, pues más de la mitad de las bibliotecas (53%) dice disponer de dicho plan. Entorno a un 11% de las bibliotecas se encuentran trabajando actualmente en el desarrollo de su respectivo plan de contingencia. La situación actual de los planes de contingencia se encuentra recogida en la Tabla 4.

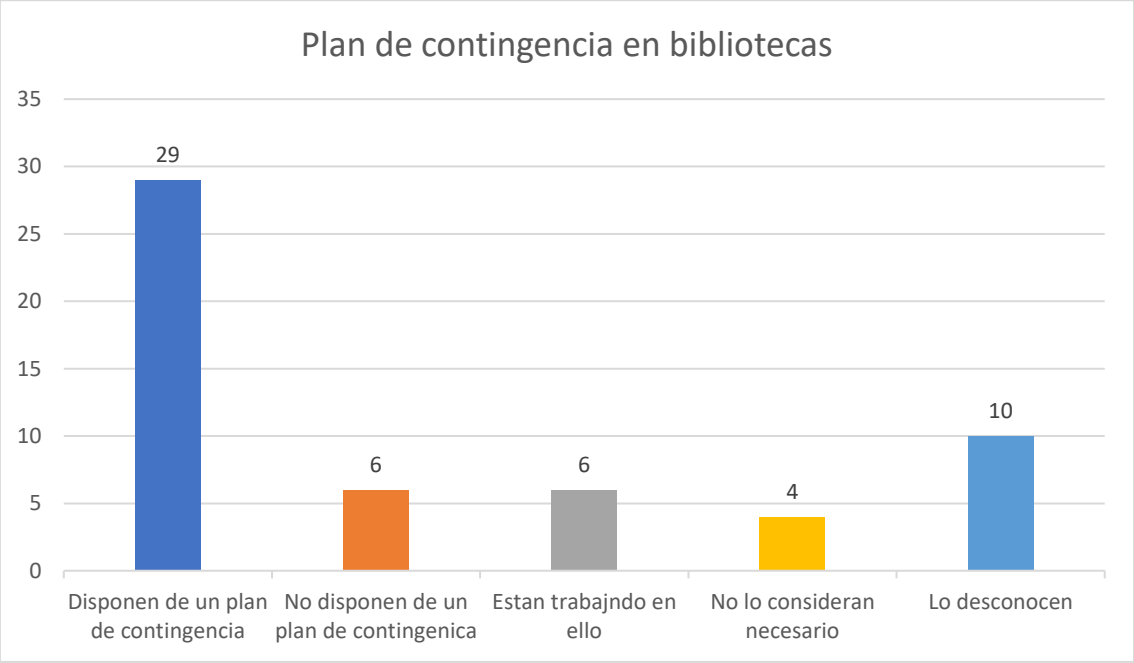


*Figura 2. Gráfico de situación actual de las bibliotecas respecto a los planes de contingencia.*

| Situación con los planes de contingencia | % de bibliotecas |
|---|---|
| Disponen de un plan de contingencia | 53 |
| No disponen de un plan de contingencia | 18 |
| Están trabajando en desarrollar uno | 11 |
| No lo consideran necesario | 11 |
| Lo desconocen | 7 |

*Tabla 4. Porcentaje de situación actual de los planes de contingencia en las bibliotecas.*

Cabe destacar, que, de las respuestas obtenidas, un 18% de las bibliotecas no cuentan con un plan de contingencia y, además, otro 11% no lo tienen y consideran innecesario tenerlo.

Gracias a la *PREGUNTA 2 (abierta): En el supuesto de que dicho plan de contingencia exista, ¿puedes indicar qué medidas incluye?* Las instituciones nos permitieron conocer las características de sus planes de contingencia establecidos o desarrollados en la crisis sanitaria, que a rasgos generales contemplaban los siguientes apartados:

- Por un lado, las normas y restricciones dictadas por la autoridad sanitaria, la Comunidad de Madrid y los protocolo anti-COVID de su propia universidad, es decir, las medidas legales o epidemiológicas ya tomadas en 2020 y 2021.
- Volver a aplicar las medidas que se tomaron con la COVID, implementando el plan del que disponen, hasta poder volver a la normalidad.
- Aplicar las medidas COVID:
    - **En las instalaciones físicas:** mediante restricciones de acceso y de horarios, control y limitación de aforo, reducción de los puestos de lectura disponibles, colocación del mobiliario adaptado (mamparas, señalización), recogida de préstamos y devoluciones previa cita online, balización de estanterías de libre acceso (precintándolas por ejemplo) y restricción de acceso al material (salas, equipos informáticos, estanterías), aumento del préstamo interbibliotecario, cierre de determinados espacios (salas de trabajo en grupo), cuarentena en la devolución de libros, sistema de registro de entrada a través del carné de la universidad y de reserva de puestos. Cierre entre turno de mañana y turno de tarde para ventilación
    - **Servicios digitales**: Petición de préstamos on-line, bases de datos a texto completo, préstamos de portátiles a domicilio, información a través de correos

institucionales y redes sociales, servicios adaptados al teletrabajo y telemáticos (atención telefónica) acceso a la colección digital y asistencia remota. Mayor utilización de los recursos electrónicos de la biblioteca, formularios para solicitar libros en préstamo.

- **Restricciones sanitarias**: uso obligatorio de mascarillas, dispensadores de gel hidroalcohólico, productos desinfectantes, medidas de limpieza de los puestos utilizados, distanciamiento de seguridad, gel para autolimpieza de puestos y en general, amplificar las labores de limpieza y ventilación

En el momento de contestar, se seguía manteniendo la obligatoriedad de llevar mascarilla en el interior y el aforo reducido. Así como las medidas de higiene, distancia, ventilación y disposición de elementos desinfectantes.

*PREGUNTA 3. Ante la imposibilidad de un usuario de acceder al espacio físico de la biblioteca, ¿ésta asesora sobre métodos para el estudio desde el propio hogar?*

Como hemos visto en la crisis sanitaria muchos usuarios no han tenido la posibilidad de asistir de forma presencial a la biblioteca, ante este supuesto vemos en la Figura 3 cómo, frente a este impedimento, 73% de las bibliotecas ofrecen sugerencias para el estudio desde el hogar.

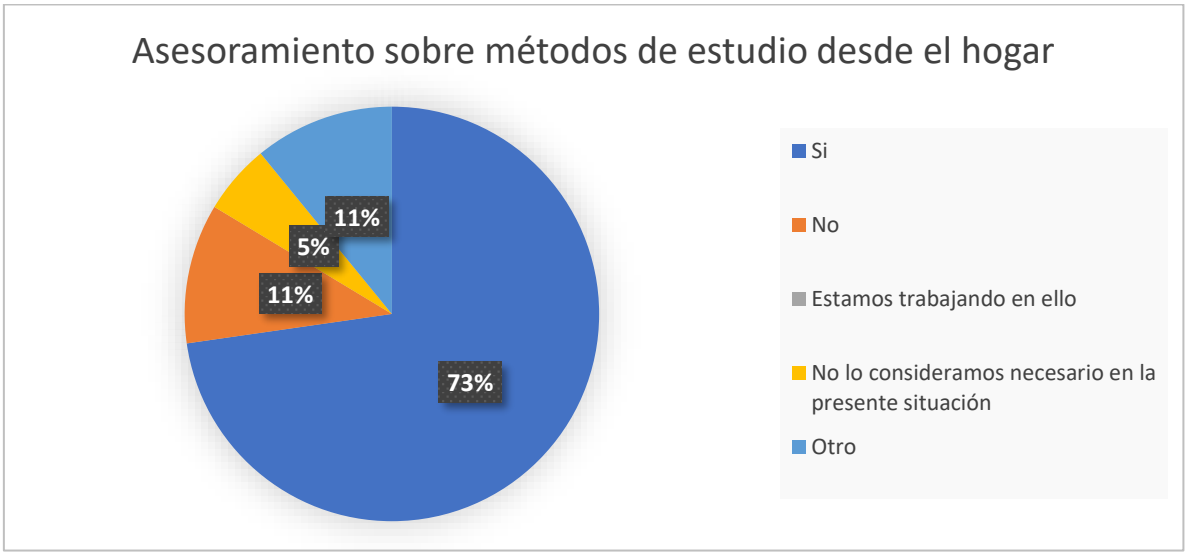


*Figura 3. Gráfico sobre la posibilidad de asesoramiento de métodos alternativos para el estudio desde el hogar*

- **Servicios de préstamo**

Ante la *PREGUNTA 4 (de opción múltiple): Para apoyar el estudio y el rendimiento del alumnado, la biblioteca dispone de préstamo de: …*

Las bibliotecas normalmente disponen de distintos tipos de préstamos de materiales, que suelen ser comunes en la mayoría de los casos, aunque no siempre ocurre así, en el caso de los materiales prestados en las bibliotecas participantes según la visión del personal bibliotecario (reflejados en la Figura 4), encontramos: que el material que más se presta son las monografías (96.4%), seguidas muy de cerca por los manuales y ordenadores portátiles (92.7%). Los siguientes más prestados son los ratones y las calculadoras, que se prestan en un 45% de bibliotecas. Se prestan muchos otros materiales, pero en cada biblioteca difieren unos de otros, destacando como los menos repetidos: los punteros láseres, DVD, CD y tabletas gráficas).

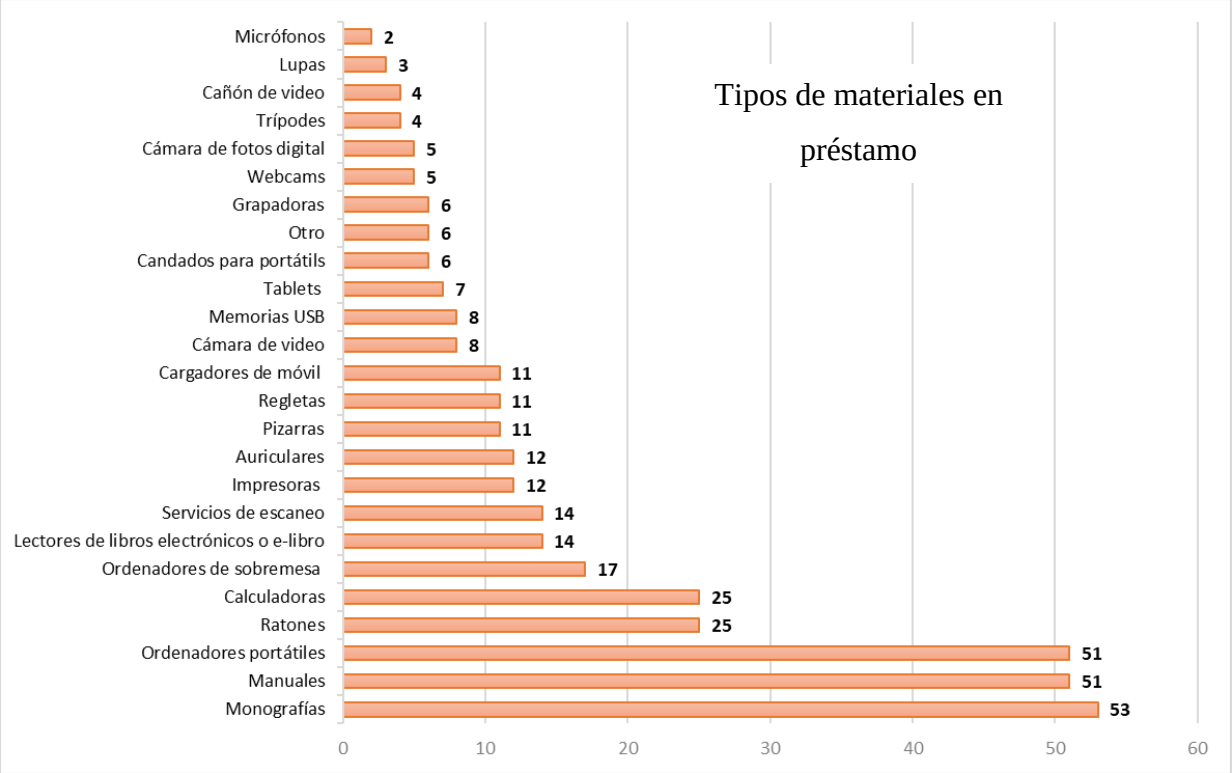


*Figura 4. Gráfico que recoge los tipos de materiales en préstamo en las bibliotecas.*

La *PREGUNTA 6 (de opción múltiple). Los recursos de aprendizaje de los que dispone la biblioteca incluyen: …*

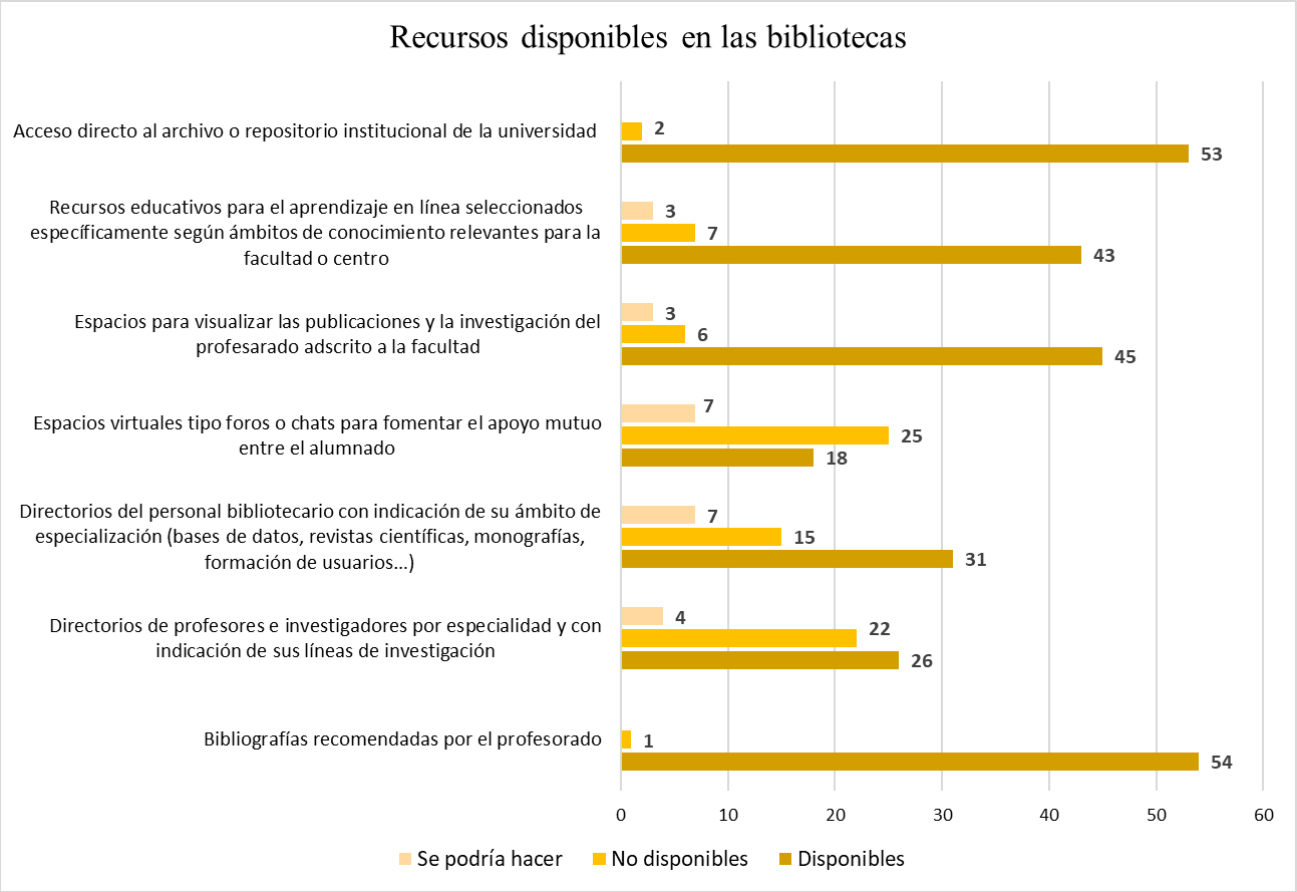


*Figura 5. Gráfico que recojo los recursos disponibles en las bibliotecas encuestadas.*

Adicionalmente del ya mencionado servicio de préstamo de material, las bibliotecas universitarias presentan ciertos recursos destinados al desarrollo y aprendizaje de sus usuarios (incluido en la Figura5). En este caso, destacan como los recursos más ofrecidos, las bibliografías recomendadas por el profesorado, así como el acceso directo al archivo o repositorio institucional de la universidad (98%) - esto deja intuir algún tipo de colaboración entre la biblioteca y el profesorado; seguido también por una alta demanda, tanto de los espacios para visualizar las publicaciones y la investigación del profesorado adscrito a la facultad como de los recursos educativos para el aprendizaje en línea seleccionados específicamente según el ámbito de conocimiento del centro (82%).

- **Cambios en los servicios por la COVID**

A raíz de la aparición de la COVID-19, algunos servicios se han visto afectados y su uso se ha modificado. A través de la *PREGUNTA 7. Valora como se han visto afectados los*

*siguientes servicios ofrecidos por tu biblioteca a raíz de la COVID-19*: ... Como se puede apreciar en la Figura 6 es que muchos de dichos servicios se pudieron seguir ofreciendo con regularidad, como es el caso de la catalogación, el asesoramiento sobre citación y plagio, el préstamo interbibliotecario y la formación del personal bibliotecario. Sin embargo, otros sufrieron cambios, como la reducción de reservas de salas o espacios, la consulta del fondo bibliográfico, los préstamos domiciliarios y el préstamo intercentro. Al analizar las respuestas obtenidas, también se pudo constatar que el uso de algunos servicios no disminuyó, sino que, contrario a todo pronóstico, se volvió más demandado. Fue el caso del servicio de creación de bibliografías, así como la reserva de ejemplares. Esto nos plantea el interrogante acerca del modo en que los usuarios han sustituido los recursos no ofrecidos en este periodo.

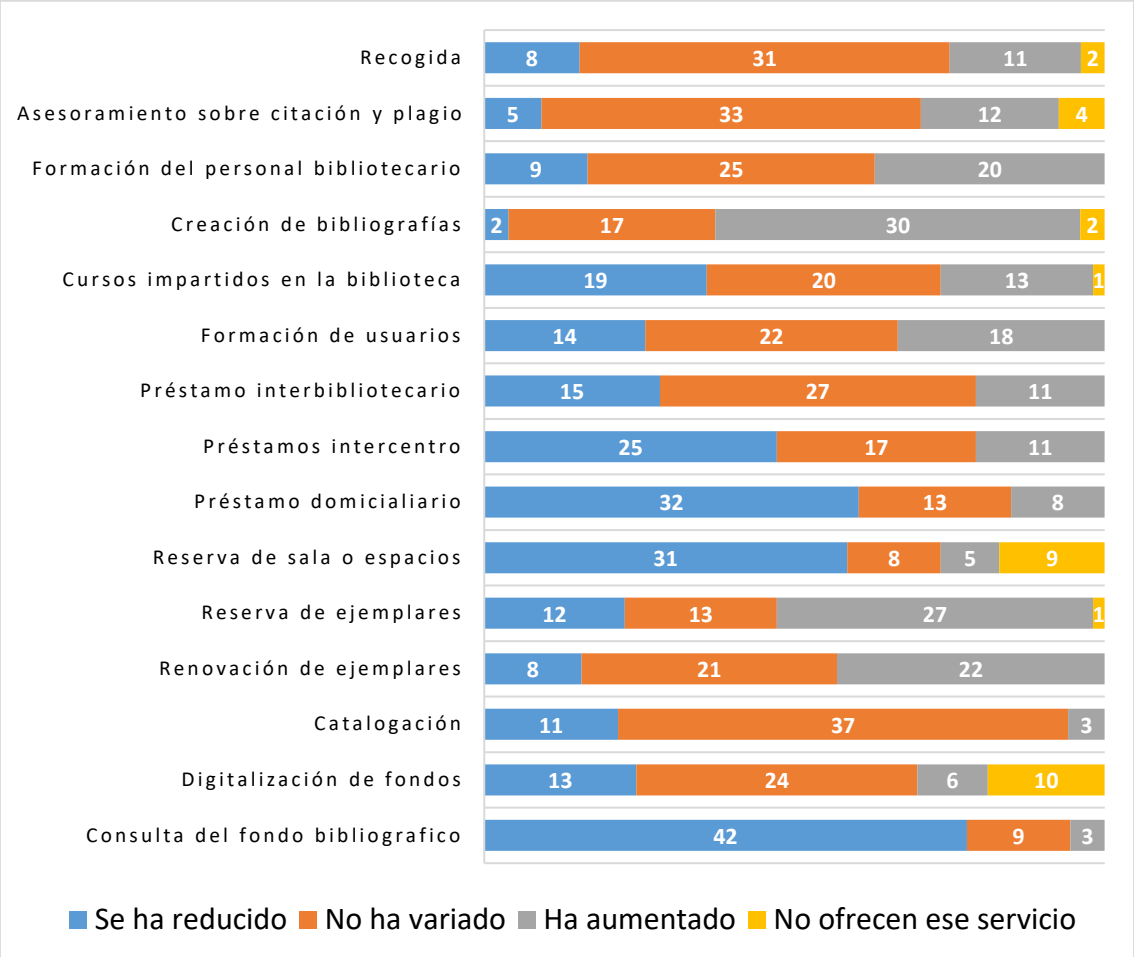


*Figura 6. Gráfico que recoge los datos de como se han visto modificados los distintos servicios que ofrecen en sus bibliotecas.*

Ante la *PREGUNTA 8. ¿Qué cambios positivos ha traído la pandemia de Covid-19 para tu biblioteca?* Como se ve en la Figura 7, los cambios más positivos desde el punto de vista bibliotecario han sido: un fomento del uso de las tecnologías (78%); la reserva previa

del material y del espacio, que permiten una mayor organización y distribución de recursos; junto al aumento del uso de los servicios digitales, la renovación en el modo de ofrecer los servicios, una mayor inversión en recursos y servicios digitales, así como un aumento de la limpieza de las bibliotecas (60%).

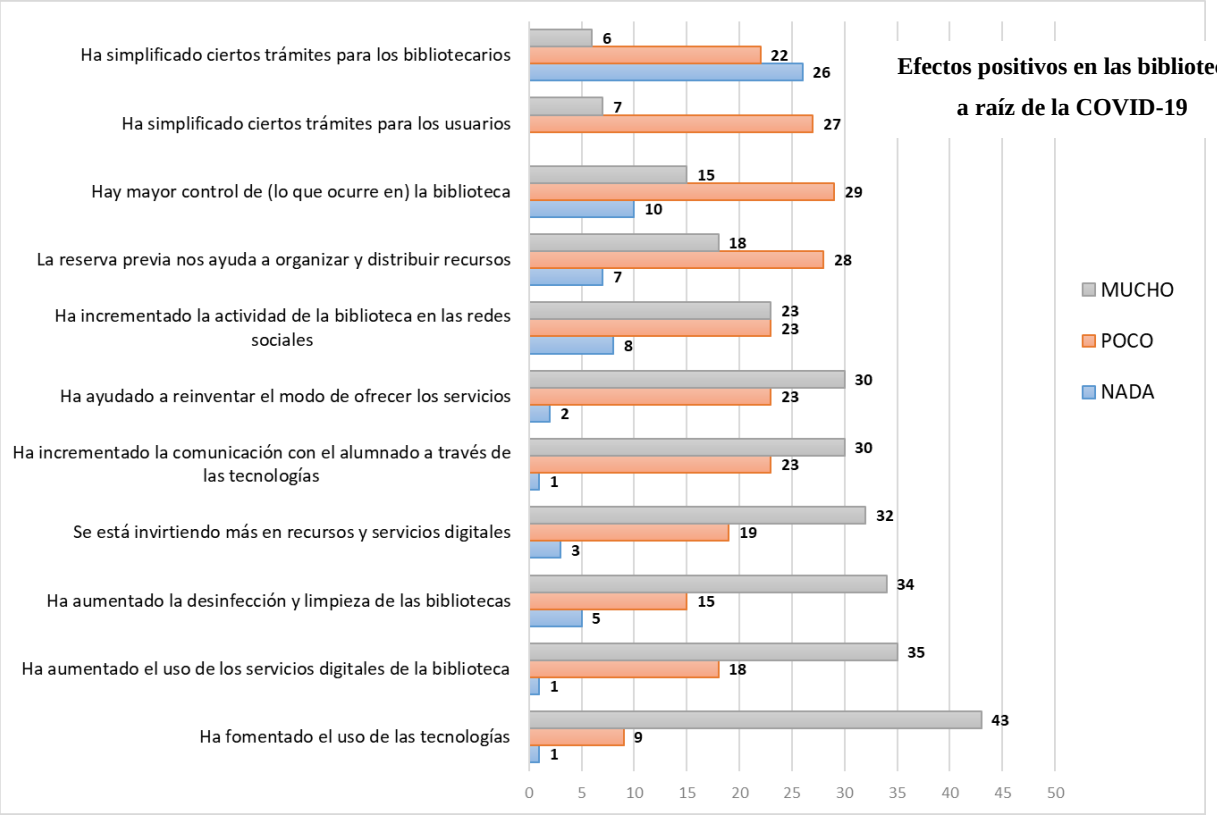


*Figura 7. Gráfico del nivel de los efectos positivos de la COVID-19 en las bibliotecas.*

*Con la PREGUNTA 9 (abierta). ¿Qué otros cambios positivos han traído (La COVID-19)?* Encontramos que algunos bibliotecarios consideran que la COVID ha supuesto una gran forma de potenciar la formación en línea (con el ordenador particular del usuario) ya que se han puesto en marcha cursos online; se ha ampliado la difusión de los servicios online de la biblioteca (hasta ese momento grandes olvidados); ha fomentado el teletrabajo (una opción no explorada hasta ese momento); ha permitido probar la capacidad de encontrar soluciones; se ha aumentado la limpieza de las instalaciones y se han estrechado lazos con los usuarios. Además, se han dado menos incidentes y deterioros en las instalaciones gracias al mayor control, mayor calidad del aire por la ventilación, mejora de las habilidades tecnológicas y evitando desplazamientos innecesarios.

Aunque por su parte, una minoría de los encuestados consideran que, durante dicho periodo, la COVID no ha traído nada positivo y que este ha sido un tiempo "desperdiciado".

La llegada de la COVID-19 también trajo consigo consecuencias negativas para las bibliotecas como se aprecia en la *PREGUNTA 10. ¿Qué cambios negativos ha traído la pandemia de Covid-19 para tu biblioteca?* Basándonos en los resultados obtenidos a través de la percepción de los bibliotecarios, se produjo una disminución de la cantidad de usuarios que asistían presencialmente a las bibliotecas físicas (63%). Esto se pudo deber a que también se establecieron restricciones de aforo a dichas instituciones, limitando el acceso únicamente a los alumnos de las universidades correspondientes y aunque, en menor medida, también, se señala que algunos servicios se dejaron de prestar temporalmente.

Analizando las respuestas a la *PREGUNTA 15 (abierta). ¿Cuál es el aforo máximo de la biblioteca? Y ¿Cuál es el aforo máximo actual (por COVID) de la biblioteca?* de la encuesta, se ha podido realizar una estimación del aforo actual de las bibliotecas universitarias.

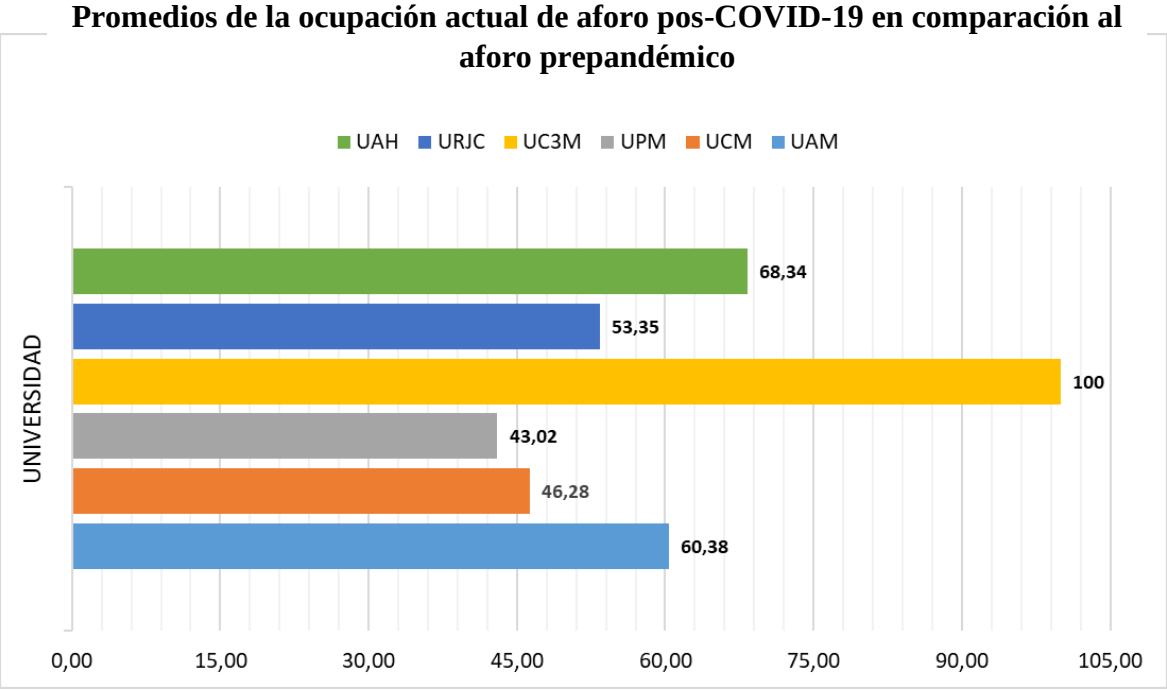


*Figura 8. Gráfico con los porcentajes del aforo actual de ocupación de las bibliotecas por universidad*

En la Figura 8 se puede ver cómo la gran mayoría han tenido una reducción del aforo, y actualmente la ocupación se encuentra entre el 40 y el 60 % del total en casi todas las

bibliotecas, a excepción de la Universidad Carlos III, aunque dicho resultado puede estar sesgado dado que solo tenemos una respuesta al cuestionario de las bibliotecas de esta universidad. Además, es necesario destacar que dentro de las diversas respuestas para poder realizar la media se deben tener en cuenta las características físicas de cada uno de los centros, es decir, factores como la superficie disponible de cada una de las instalaciones y la ubicación de las mismas. Teniendo esto en cuenta es normal que haya una gran diferencia de aforo entre bibliotecas, siendo las de mayor aforo de 2124 y 1200 puestos (UCM) y las que presentan menor aforo de 60 y 75 (UCM) puestos antes del COVID (*datos obtenidos a través de la PREGUNTA 15 del cuestionario realizado*).

- **Redes sociales**

Respecto a las redes sociales de las bibliotecas encontramos que solo 4 cuentan con el perfil global de la biblioteca de la universidad, 36 con la cuenta global de la biblioteca y una específica de su biblioteca, y 11 solo con la cuenta de su biblioteca.

Analizando en conjunto las respuestas de las *PREGUNTA 11. ¿Tiene tu biblioteca redes sociales?* Y *la PREGUNTA 12. ¿Con qué redes sociales cuenta actualmente tu biblioteca?* Gracias a la encuesta podemos decir, que la red social predilecta entre las bibliotecas universitarias es Twitter, ya que el 81,82% de las bibliotecas encuestadas tienen cuenta en esta red social, seguida de Facebook (62,27%) e Instagram (58,18%). Aunque algunos de los centros, han optado por otro tipo de redes sociales como YouTube (43,64%) y otras redes menos usadas son Pinterest, TikTok o incluso perfiles en LinkedIn, como se recoge en la Tabla 5.

| Logo | Red social | N.º Bibliotecas con cuenta | % de bibliotecas encuestadas con esa red social |
|---|---|---|---|
| | Twitter | 45 | 81,82 |
| | Facebook | 37 | 62,27 |
| | Instagram | 32 | 58,18 |
| | YouTube | 24 | 43,64 |
| | Pinterest | 12 | 21,82 |
| | Tik Tok | 4 | 7,27 |
| | Linkedin | 1 | 1,82 |

*Tabla 5. Bibliotecas y su presencia en las diferentes redes sociales*

Sin embargo, aunque las bibliotecas universitarias han aumentado sus servicios electrónicos, existen diferencias entre los centros ya que, como consecuencia de la COVID-19, algunas han visto un aumento de su uso por los usuarios frente a aquellas instituciones donde dicha crisis sanitaria no ha supuesto una modificación del empleo de sus recursos. Esto también se refleja en el número de seguidores de sus redes sociales como señala la *PREGUNTA 13. ¿Con la aparición de la COVID-19 el número de usuarios seguidores de estas en general ha…?* En ésta, según la percepción de los bibliotecarios, en el periodo de confinamiento, el 48% de las bibliotecas han aumentado el número de seguidores en redes sociales, mientras que el 50% de las bibliotecas considera que no ha variado dicho número. Por último, hay que destacar que en un 2% de las bibliotecas, el número de usuarios ha disminuido en este periodo. Todo ello, reflejado en la Figura 9.

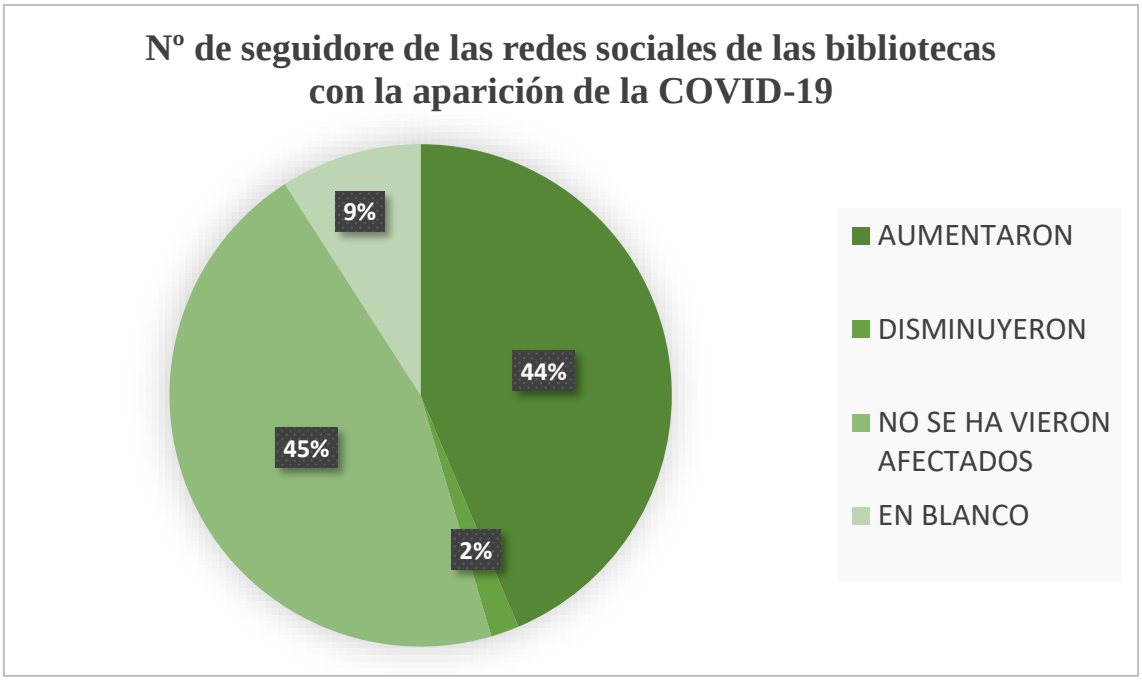


*Figura 9. Gráfico que muestra la variación del número de seguidores de las redes sociales de las bibliotecas con la aparición de la COVID-19.*

Respecto al uso de las tecnologías, *PREGUNTA 19. ¿Consideras que los usuarios de la biblioteca son cada vez más diestros en el manejo de las tecnologías?* encontramos que desde la percepción bibliotecaria los usuarios se encuentran cada vez más cómodos con el empleo de las nuevas tecnologías, en torno a un 64% (Figura 10), aunque también depende del caso concreto de cada usuario del que se trate.

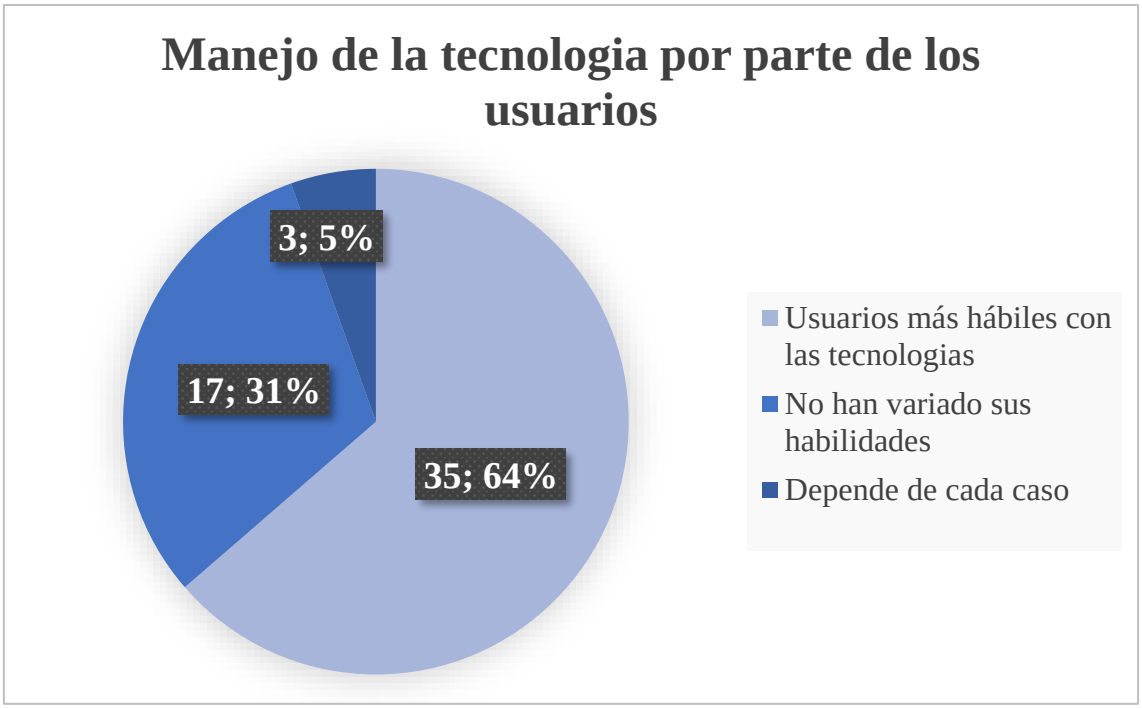


*Figura 10. Gráfico que recoge la opinión de los bibliotecarios sobre las habilidades tecnológicas de los usuarios.*

Por otro lado, para complementar la pregunta anterior, se plantea la *PREGUNTA 20 (abierta). De ser así ¿Qué puede hacer la biblioteca para adecuarse a las nuevas necesidades tecnologías de sus usuarios?* De esta extrapolamos que los bibliotecarios consideran que, para no quedarse atrás en este sentido, es necesario tomar medidas tales como contar con catálogos y fuentes de información más sencillas, difundir su uso mediante todos los medios disponibles, dar cursos de formación tanto a los bibliotecarios como a los usuarios con la colaboración de los informáticos, ampliar los recursos digitales, así como la presencia en las redes sociales, aumentar los préstamos de material tecnológico e incorporar nuevos servicios, modernizar y actualizar las tecnologías y los conocimientos de los profesionales para poder resolver cualquier duda que surja con el tiempo, (lo que requiere un presupuesto que se adecue a estas necesidades), modificar las vías disponibles (para adaptarlas de forma que la búsqueda en ellas sea efectiva) e invertir en equipos y software.

Para conocer en mayor profundidad la situación vivida dentro de las propias bibliotecas universitarias, se estableció la *PREGUNTA 14. Valora el grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones*: …, con la cual se les dio a evaluar a los bibliotecarios, dentro del cuestionario, una serie de afirmaciones recogidas en la Figura 11 que nos

permitieron conocer su punto de vista. Así, conforme a lo previamente mencionado, dichas instituciones confirmaron que, a raíz de la pandemia de la COVID-19, los usuarios de los servicios presenciales de las bibliotecas habían disminuido (un 78% de las bibliotecas lo afirmaron). Además, una de las medidas sanitarias impuestas reglamentariamente fue mantener los espacios ventilados, lo que supuso mantener las ventanas abiertas, y en este caso varios bibliotecarios (un 74,5%) informaron sobre la gran cantidad de quejas que recibieron debido a las temperaturas. Finalmente, el 73% de los encuestados afirmó haber perdido el contacto con gran parte de los usuarios.

**Grado de acuerdo o desacuerdo con afirmaciones a raíz de la COVID**

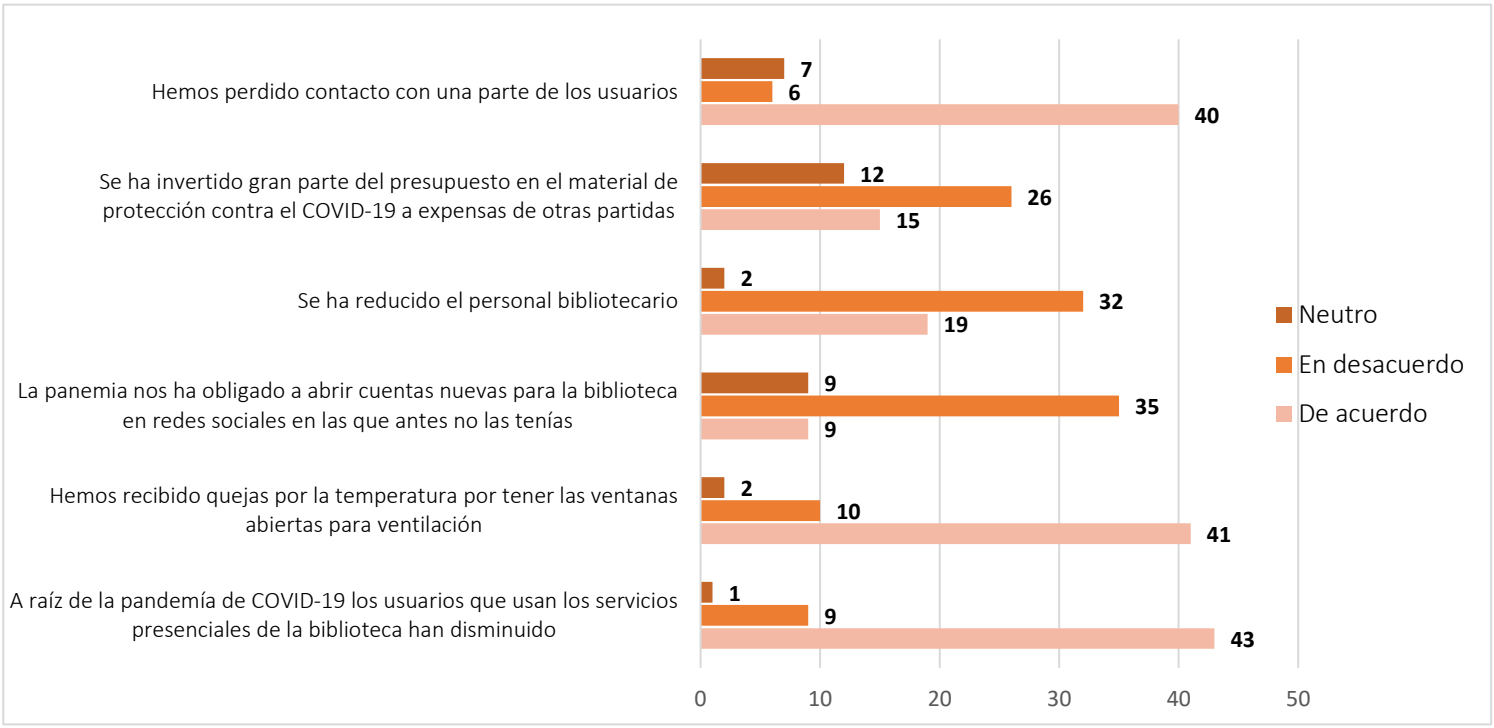


*Figura 11. Gráfico con las respuestas acerca de las afirmaciones tomando en cuenta el punto de vista de los bibliotecarios.*

Según evalúa la *PREGUNTA 17. Los usuarios, según tu experiencia, que van a su biblioteca lo hacen con la intención de: …*, se ve que las razones más habituales para usar los servicios bibliotecarios según la percepción bibliotecaria, como se recoge en la Figura 12, son: estudiar, tomar en préstamos documentos y devolverlos, encontrarse con sus compañeros, consultar o leer en la biblioteca y usar internet. Como servicios menos usados, encontramos la asistencia a las actividades preparadas por la biblioteca, lo cual es de esperar considerando el contexto. Además, otro servicio poco utilizado son las *desideratas*, puede ser debido a un desconocimiento de su existencia como servicio o a que los usuarios se encuentran conformes con la colección actual de su biblioteca universitaria.

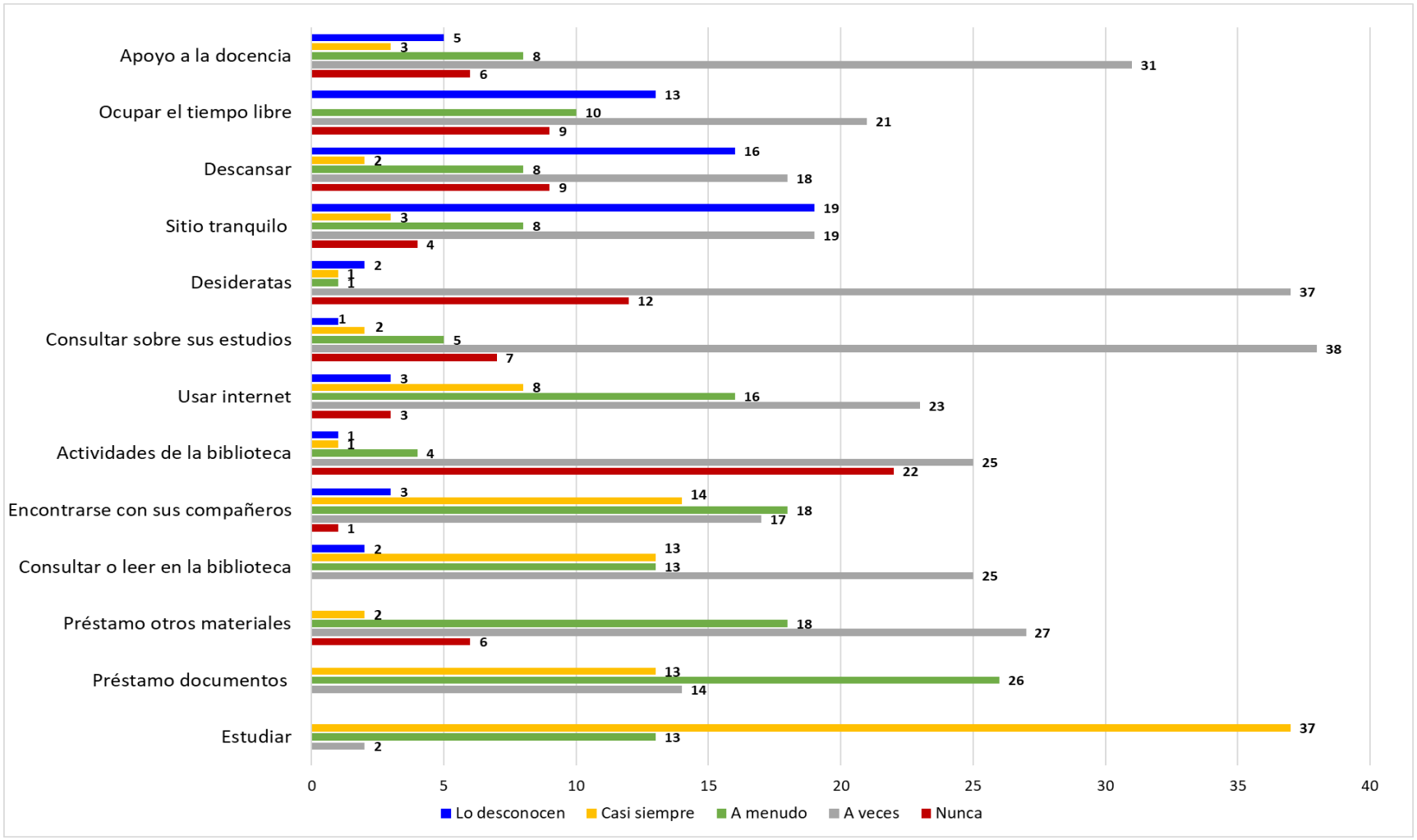


*Figura 12. Gráfico que recoge la frecuencia de actividades realizadas por los usuarios en las bibliotecas universitarias desde el punto de vista de los bibliotecarios.*

Al realizar la *PREGUNTA 18. Las medidas COVID-19 a pesar de ser necesarias, en tu opinión ¿perjudican de algún modo el uso de los servicios bibliotecarios?* El 49% de los bibliotecarios considera que sí, cuando estas medidas eran más estrictas y el 60% considera que han afectado mucho, por lo que se puede estimar que la COVID-19 ha afectado a los servicios ofrecidos por las bibliotecas universitarias en gran medida, como recoge el Figura 13.

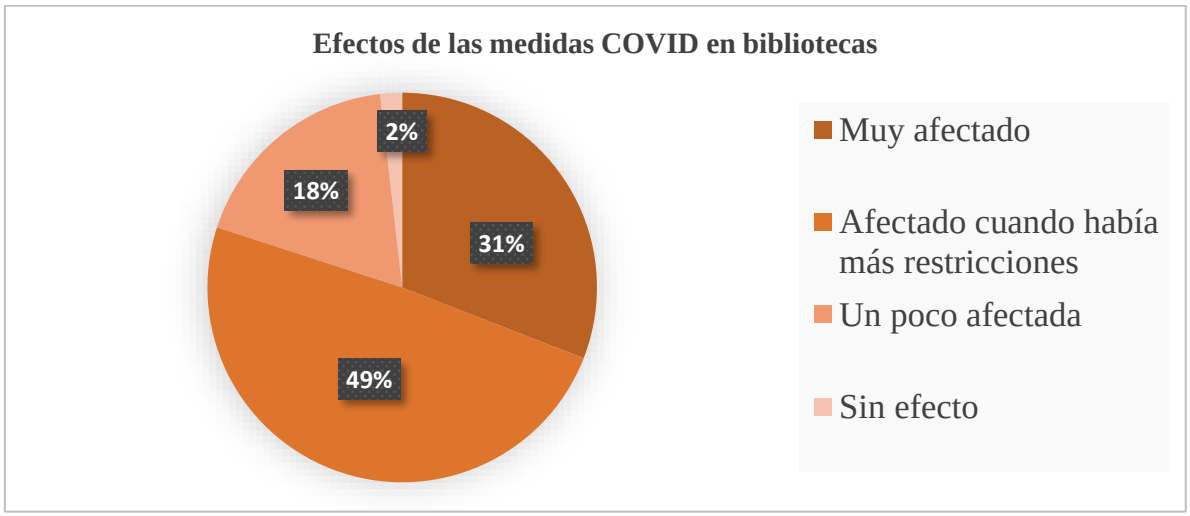


*Figura 13. Gráfico que recoge el grado de presencia de los efectos ocasionados a raíz de las medidas COVID.*

Independientemente de la situación de crisis sanitaria se realizó la *PREGUNTA 16 (abierta). Teniendo en cuenta las limitaciones actuales, el número de personas que pueden acceder a los recursos al mismo tiempo se ha reducido ¿está la biblioteca adaptada para las personas con necesidades especiales? L*a gran mayoría de bibliotecas (64%) se consideran adaptadas y accesibles para personas con algún tipo de diversidad funcional, 30% se encuentran en proyecto de mejora y 6% consideran que no están adaptadas a todos los tipos.

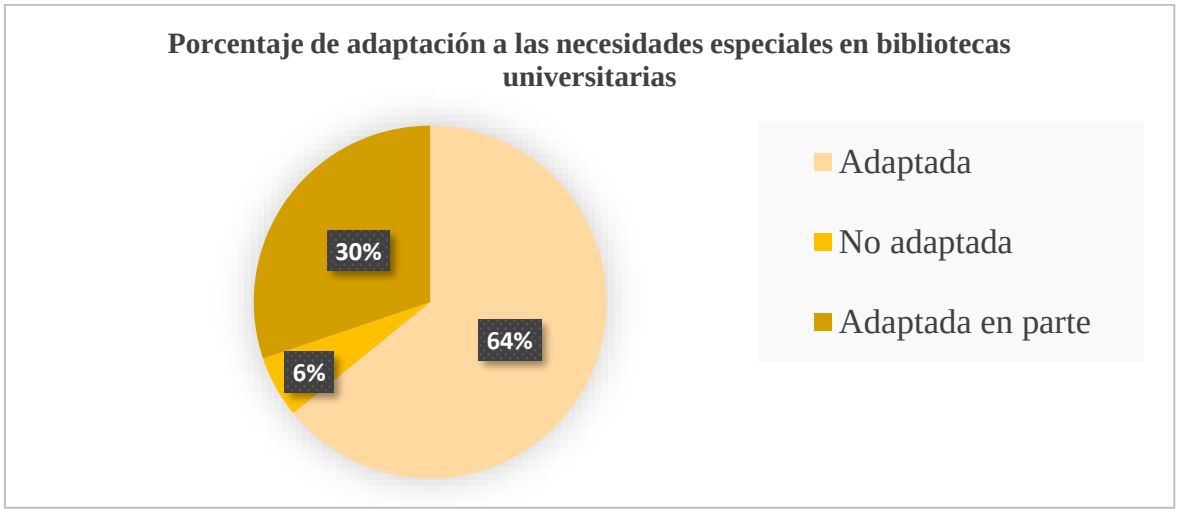


*Figura 14. Gráfico que recoge el porcentaje de adaptación de las bibliotecas a las necesidades especiales.*

## 3.3. DISCUSIÓN

Inicialmente en este trabajo se plantearon una serie de objetivos que permitieron el desarrollo del mismo. Para alcanzar dichos objetivos se realizaron diferentes análisis cuantitativos y cualitativos de las distintas medidas, opiniones, cambios y adaptaciones que acaecieron la llegada de la COVID-19.

Con todo ello en mente, se llevaron a cabo una serie de entrevistas a cinco estudiantes universitarios, usuarios de las bibliotecas universitarias. Estas entrevistas permitieron conocer no sólo el uso previo y posterior al confinamiento de los servicios bibliotecarios, sino que además brindaron luz sobre diversas cuestiones relacionadas con las bibliotecas en sí.

En una segunda parte del trabajo, para poder realizar una comparación de las respuestas obtenidas por los usuarios y contando ya por tanto con la opinión de los estudiantes universitarios, se planteó la idea de realizar una encuesta a los bibliotecarios de los distintos centros. Así se comenzó con el desarrollo de las preguntas de dicha encuesta, teniendo en cuenta, para ello, toda la información referente al marco teórico planteado durante el trabajo realizado, además de tener presente los distintos contextos históricos y sociales en los que se ha planteado el desarrollo de dicho trabajo, es decir, los periodos que abarcan el confinamiento y el periodo posteriores al mismo.

Tras finalizar dichas encuestas y su análisis, se pudo llegar a destacar ciertos puntos importantes, entre los resultados, de los que sería interesante tratar y encontrar posibles soluciones a las desventajas o inconvenientes encontrados.

A través de las entrevistas, se ha podido apreciar que muchos de los usuarios no son conscientes de la gran cantidad de servicios y recursos que les ofrecen las entidades bibliotecarias, creados a raíz de la situación de crisis sanitaria. Por su parte, se ha podido observar que los bibliotecarios no han realizado una distinción exhaustiva entre cambios positivos o negativos, sino que se han visto obligados a aceptar la nueva situación y adaptarse a ella. Este abismo entre entidad y usuario da mucho que pensar. En este caso, estas diferencias o este desconocimiento por ambas partes deben mejorarse.

Gracias al análisis, tanto de las respuestas de las entrevistas y de la encuesta, se ha podido observar, que la demanda y uso de los servicios bibliotecarios, ha variado frente a la aparición de la COVID-19, puesto que, por ejemplo, el principal uso de los estudiantes eran las salas de estudio como lugar de reunión, las cuales, se han visto forzadas al cierre.

Estos servicios en concreto, no se pueden sustituir por ningún otro servicio online, puesto que se basan en la interacción directa, no solo con los compañeros sino también con el espacio físico y los recursos materiales que se hallan en las bibliotecas.

Otro de los principales problemas que se llega a plantear con respecto al uso de las bibliotecas universitarias es su localización. Muchos usuarios dependen del transporte público para poder desplazarse hasta sus centros de estudio y, a la hora de utilizar las bibliotecas correspondientes a dichos centros, nunca resulta ser la primera opción, disminuyendo así el uso de las mismas. Los estudiantes van a la biblioteca principalmente para utilizarla como sala de estudio, y en esta función un inconveniente de la biblioteca es el hecho de contar con pocas instalaciones físicas.

Por ello, gracias a este trabajo, se ha podido no solo conocer la opinión de los usuarios de las bibliotecas universitarias, sino también el punto de vista de los bibliotecarios. Así se puede llegar a entender que, aunque hubo una buena adaptación por parte de las entidades, la cual secundan los bibliotecarios, según la opinión de los estudiantes, muchos de ellos ni siquiera eran conocedores de los cambios, adaptaciones, mejoras o fueras de servicio que se habían implementado tras el confinamiento y la crisis sanitaria porque todas estas actuaciones van encaminadas a un sector muy específico de los usuarios, que es el profesorado y personal investigador. Pero, tomando las referencias previas al periodo pandémico, se puede llegar a entrever que esta falta de comunicación entre entidad y cierta parte de los usuarios no es debida en su totalidad a la crisis sanitaria.

Esto puede ser debido a una relación de colaboración insuficiente entre los estudiantes y las instituciones universitarias. Así, la biblioteca como centro de recursos realmente tiene sentido solo para el profesorado o principalmente para este. La biblioteca debe potenciar su función de centro de aprendizaje más que de recursos, puesto que los recursos están al alcance de cualquiera que tenga conexión a Internet y no están vinculados a una biblioteca concreta.

El confinamiento y el tiempo de adaptación social posterior a este han supuesto un gran reto para todos, aunque desde el punto de vista de los bibliotecarios, permitió, en cierta medida, un acercamiento entre entidad y usuario, a través de los medios digitales.

## *CONCLUSIONES*

Gracias a la realización de este trabajo se ha podido comprender, desde el punto de vista de los estudiantes universitarios y los bibliotecarios, las difíciles situaciones a las que se han tenido que enfrentar, tanto durante el confinamiento como el periodo de tiempo después durante las adaptaciones sanitarias. Además, las entrevistas realizadas, nos han permitido conocer su punto de vista con respecto a las bibliotecas universitarias, las universidades, el distanciamiento, y los pros y contras de los cambios acaecidos.

Al realizar la encuesta a los bibliotecarios de los centros, se pudieron aunar sus puntos de vista y actuaciones en la situación vivida y cómo debieron adaptarse en el camino para alcanzar a cumplir las necesidades de los usuarios.

Con respecto a los objetivos planteados para la realización de este trabajo, encontramos que la propia entidad bibliotecaria ha sido percibida de dos formas diferentes. En primer lugar, según el punto de vista de los usuarios encontramos que durante el momento del confinamiento no recibieron información de las bibliotecas universitarias, situándose en una especie de limbo en el que no recibían información al respecto y tampoco llegaban a buscarla. Por otra parte, en la nueva normalidad, el paradigma ha cambiado, dado que los usuarios cuentan de nuevo con la biblioteca a pesar de las restricciones establecidas en estas. Parte de este regreso a la normalidad, lo tienen debido a la mayor potenciación de los servicios on-line que ofrecen las bibliotecas universitarias.

En segundo lugar, según el punto de vista de los bibliotecarios encontramos que durante el periodo de confinamiento más estricto también se encontraban perdidos, aunque rápidamente pusieron remedio a ello, mediante acciones colaborativas entre todo el personal, adaptando en su mayoría los servicios on-line y aumentando la difusión. En la nueva normalidad, las medidas implementadas en los centros bibliotecarios universitarios se han cumplido con alta rigurosidad, tanto estableciendo un aforo limitado, como controlando los préstamos y manteniendo las áreas físicas limpias y seguras.

Para aumentar la comunicación más fluida entre bibliotecarios y usuarios, se pueden llegar a tomar medidas, tales como la realización de encuestas a los usuarios para conocer su opinión y punto de vista, de igual modo para adecuar sus servicios mediante una expansión de las comunicaciones bibliotecarias, alcanzando así a mayor número de estudiantes, regidos por la tecnología y las redes sociales.

Por eso, ya sea que al final el COVID-19 desaparezca de nuestras vidas por completo o pase a ser una endemia con la que tendremos que convivir, debemos aprovechar la situación que se ha dado, de modo que no solo no nos haga retroceder, sino que seamos capaces de adaptar las bibliotecas universitarias al nuevo escenario, ampliando la parte online de las mismas y usando la crisis como trampolín para su mejora.

Otras posibles líneas de investigación con la que expandir y completar este trabajo podrían ser comparar los resultados de dicho trabajo con su versión idéntica que recoja la información de las bibliotecas privadas de la Comunidad de Madrid, o incluso ir más allá y ampliar su campo de estudio a nivel nacional. Desde otro punto de vista podría generarse una investigación futura que aclararé qué diferencia hay en la percepción de los estudiantes entre estudiar en una biblioteca y estudiar en cualquier sala de estudio.

# CAPÍTULO 4 – BIBLIOGRAFÍA


Saysawa. (2021, 28 de enero). 2020 ha generado un cambio de actitud y prioridades *En Control Publicidad: formación y estudios*. Recuperado de https://controlpublicidad.com/formacion-y-estudios-de-publicidad/2020-ha-generado-un-cambio-de-actitud-y-prioridades/ a 3 de junio de 2022.

Anglada, L. (2012). Bibliotecas universitarias: cabalgando la tecnología, siguiendo al usuario. *El Profesional de la Información*, *21*(6), 553–556. https://doi.org/10.3145/epi.2012.nov.01

Area-Moreira, M., Bethencourt-Aguilar, A., Martín-Gómez, S. y San Nicolás-Santos, M. B. (2021). Análisis de las políticas de enseñanza universitaria en España en tiempos de Covid-19: la presencialidad adaptada. *Revista de Educación a Distancia (RED)*, 21 (65). https://doi.org/10.6018/red.450461

Arredondo Galván, J. R. (2018). Embedded Librarian: el nuevo rol emprendedor en bibliotecas universitarias. En J. Orozco y J. Domíngues Galicia (Coompiladores). *Memoria 5to. Foro nacional de profesionales de la información: "Industria de la información"* (pp. 100-116). Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. http://www.publicaciones.enba.ipn.mx/gob/libros/files/foro5.pdf

Arroyo-Vázquez, N., & Gómez-Hernández, J.-A. (2020). La biblioteca integrada en la enseñanza universitaria online: situación en España. El *Profesional de la Información*, *29*(4), Artículo e290404. https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.04

Aspachs, O. y Ruiz, Á. (2020, 15 de abril). Crisis COVID-19: un <<shock>> sin precedentes. *CaixaBank.* https://www.caixabankresearch.com/es/economia-y-mercados/politica-monetaria/crisis-covid-19-shock-sin-precedentes

Baladrón Pazos, A. J., Correyero Ruiz, B y Manchado Pérez, B. (2020). La transformación digital de la docencia universitaria en comunicación durante la crisis de la COVID-19 en España: una aproximación desde la perspectiva del alumnado. *Revista Latina de Comunicación Social*, (78), 265-287. https://www.doi.org/10.4185/RLCS-2020-1477

Bordoni, C. (2016). Definiendo el concepto de crisis (Documento de trabajo, Universidad de Santiago de Chile). Recuperado de https://www.fahu.usach.cl/sites/fahu/files/paginas/articulo_concepto_de_crisis_2021.pdf el 3 de junio de 2022.

Buzai, G. D. (2020). De Wuhan a Luján: evolución espacial del COVID-19. *POSICIÓN*, *3* Recuperado de http://ri.unlu.edu.ar/xmlui/handle/rediunlu/683 a 3 de junio de 2022.

Cabot Díaz, M. (2020). *La crisis de comunicación durante la primera fase de la pandemia del COVID - 19.* (Trabajo fin de grado, Universidad de Sevilla). Recuperado de https://hdl.handle.net/11441/101713 el 3 de junio del 2022.

Carvajal Cantero, M. Á., Escribano Loza, J. M., Gómez Boullosa, J. J., González Parra, I., Lara Díaz, I., Moyar Godino, L., Ruiz Fernández, M. y Yuste Álvarez, J. M. (2014). Biblioteca 2.0, nuevas estrategias de comunicación y marketing: el caso de la Biblioteca Universitaria de Huelva. En A. M. Real Duro (Coord.), *Aunando personas, uniendo caminos* (pp. 133-144). Diputación Provincial de Jaén. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5183633

Chung, J.-Y., & Oh, S.-H. (2021). The Effect of COVID-19 Pandemic on University Libraries: Forced on the Perception of University Librarians. *Journal of the Korean BIBLIA Society for Library and Information Science*, *32*(3), 93–114. https://doi.org/10.14699/KBIBLIA.2021.32.3.093

COLIBRI: Plataforma online de ensino à distância com mais de 63.000 utilizadores num só dia. (2020, 18 marzo). *SAPO Tek*. https://tek.sapo.pt/noticias/internet/artigos/colibri-plataforma-online-de-ensino-a-distancia-com-mais-de-63-000-utilizadores-num-so-dia

Colón de Carvajal, C. (2022, 14 de marzo). Se cumplen dos años del primer confinamiento y estado de alarma. *Onda Cero*. Recuperado de https://www.ondacero.es/noticias/sociedad/cumplen-dos-anos-primer-confinamiento-estado-alarma_20220314622f12eee2af800001eb204a.html el 3 de junio del 2022.

Connell, R. S., Wallis, L., & Comeaux, D. (2021). The Impact of COVID-19 on the Use of Academic Library Resources. *Information Technology and Libraries*, 40(2). https://doi.org/10.6017/ital.v40i2.12629

Cruz Cruz, P. y Sánchez Santamaría, J. (2021). La biblioteca de la universidad de Castilla-la Mancha como mediadora de la investigación y producción científica. Bibliotecas. *Anales de Investigación, 17*(4), 1-12. http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/444

*E-LIS* (s.f.). Recuperado de http://eprints.rclis.org/cgi/search/advanced el 3 de junio de 2022.

Escolar Sobrino, H. (2000). Libros y bibliotecas en la Edad Media. En J. I. de la Iglesia Duarte (Coord.), *La enseñanza en la Edad Media: X semana de estudios medievales, Nájera 1999* (pp. 269-302). Instituto de Estudios Riojanos. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=566422

Espert Moreno, L. Rodrigo Fuentes, V. y Ruiz Ruiz, Y. (2014). Exposiciones en y desde la biblioteca: claves y estrategias para la difusión y puesta en valor del patrimonio bibliográfico. En A. M. Real Duro (Coord.), *Aunando personas, uniendo caminos* (pp. 205-212). Diputación Provincial de Jaén. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5184793

Fernández Riquelme, S. (2020). Primera historia de la crisis del coronavirus en España. LA *RAZÓN HISTÓRICA. Revista hispanoamericana de Historia de las Ideas* (46), 12-22. https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/89961/1/LRH%2046.2.pdf

Ferrer-Serrano, M., Latorre-Martínez, M.-P. y Lozano-Blasco, R. (2020). Universidades y comunicación: papel de Twitter durante el inicio de la crisis sanitaria de la Covid-19. *El Profesional de la información, 29*, (6). https://doi.org/10.3145/epi.2020.nov.12

Gaitán, A., y Coraglia, M. I. (2021). Las bibliotecas universitarias argentinas y la educación en línea ante la pandemia por COVID19. *Anales de Documentación*, 24(1), 1–11. https://doi.org/10.6018/analesdoc.439631

Gallo León, J. P. (2003). Necesidad de los edificios de bibliotecas universitarias en el entorno actual y futuro. *Tejuelo: Revista de ANABAD Murcia* (3), 3-10. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3952522

García Reche, G. (2022). La biblioteca hacia el centro de la universidad. *Desiderata* (18), 106-112. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8399474

García, Carlos (EFE). (2017, 27 de julio). Los murciélagos ayudan a conservar la antiquísima Biblioteca de Coimbra. *ABC*. Recuperado de https://www.abc.es/natural/biodiversidad/abci-murcielagos-ayudan-conservar-antiquisima-biblioteca-coimbra-201707271141_noticia.html?ref=https://www.google.com/ el 3 de junio de 2022.

García-Bullé, S. (2022, 25 de febrero). El rol de las bibliotecas en la pandemia. *Observatorio del Tec de Monterrey*. https://observatorio.tec.mx/edu-news/rol-de-las-bibliotecas-en-pandemia

Garrido, F. (2022, 17 de abril). ¿Qué es Discord? Te explicamos todo lo que necesitas saber. *Digital Trends Español*. Recuperado de https://es.digitaltrends.com/videojuego/que-es-discord-explicacion/ el 4 de junio de 2022.

Giménez-Chornet, V. (2021). Gestión universitaria e información. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 17(4), 1-4. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8320356

Gómez Díaz, R., García Rodríguez, A. y Sánchez Iglesias, J. J. (2021). Bibliotecas en el salón: propuestas bibliotecarias para tiempos de confinamiento. *e-SEDLL*, (4), 16-34 https://cvc.cervantes.es/literatura/esedll/pdf/04/02.pdf

Gómez García, M. N. (1986). Las primeras universidades europeas: anotaciones sobre sus características diferenciadoras. *Cuestiones Pedagógicas*, (3), 11-22. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1335184

Gómez Hernández, J. A. (2014). Acción bibliotecaria ahora mismo. En A. M. Real Duro (Coord.), *Aunando personas, uniendo caminos* (pp. 31-45). Diputación Provincial de Jaén. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5166648

Gómez-Hernández, J. -A. (1996). *La biblioteca universitaria*. En *Manual de Biblioteconomía* (pp. 363-378). Editorial Síntesis. http://eprints.rclis.org/28767/

González-Teruel, A. y Barrios Cerrejón, M. (2012). *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional: fundamentos y nuevos desarrollos*. Editorial Trea

*Google Académico*. Recuperado de https://scholar.google.es/schhp?hl=es el 3 de junio de 2022.

Grande de Prado, M., García-Peñalvo, F. J., Corell, A., y Abella García, V. (2020). La virtualización causada por el Covid-19: recomendaciones para la evaluación. En M. Cid, N. Rajadell-Puiggròs y G. dos Santos Costa (Eds.), *Ensinar, avaliar e aprender no ensino superior: perspetivas internacionais*, (pp. 231-250). Centro de Investigação em Educação e Psicologia da Universidade de Évora. http://hdl.handle.net/10366/144440

Grande-de-Prado, M., García-Peñalvo, F. J., Corell Almuzara, A. y Abella-García, V. (2021). Evaluación en educación superior durante la pandemia de la COVID-19. *Campus Virtuales, 10* (1), 49-58. http://hdl.handle.net/10366/145122

Herrero I. (2017, 8 de agosto). Las bibliotecas también son víctimas en la guerra. *Biblogtecarios*. Recuperado de https://www.biblogtecarios.es/inmaherrero/las-bibliotecas-tambien-son-victimas-en-las-guerras/ a 3 de junio de 2022.

IFLA Lybrary Map of the World: Glossary: Library types. (s.f.). En *Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias*. Recuperado de https://librarymap.ifla.org/data-glossary/library el 3 de junio de 2022.

IFLA: Division of Library Types: section. (2019, 18 de octubre). En *Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias*. Recuperado de https://origin-www.ifla.org/library-types el 3 de junio de 2022

INE: Instituto Nacional de Estadística. (2018). *Estadística de bibliotecas 2016: metodología*. https://www.ine.es/daco/daco42/cultocio/metobibli2012.pdf

*International Federation of Library Associations and Institutions*. Recuperado de https://www.ifla.org/es/covid-19-y-el-sector-bibliotecario-global/ el 3 de junio de 2022.

Justo, D. (2022, 16 de mayo). Los cinco países y territorios en los que no se ha confirmado ni un solo caso de COVID-19: Corea del Norte se cae de la lista. *Cadena SER*. https://cadenaser.com/nacional/2022/05/16/los-cinco-paises-y-territorios-en-los-que-no-se-ha-confirmado-ni-un-solo-caso-de-covid-19-corea-del-norte-se-cae-de-la-lista-cadena-ser/

La inundación de Florencia, 4 de noviembre de 1966: el peor desastre natural de nuestra ciudad. (2021, 8 de octubre). En *Itstuscany*. Recuperado de https://www.itstuscany.com/es/la-inundacion-de-florencia-4-de-noviembre-de-1966/ el 3 de junio de 2022.

Larios Rodríguez, M., Rey Martín, C. y Balangué Mola, N. (2021). La agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible en las bibliotecas de las universidades públicas españolas: incorporación en los instrumentos de gestión universitaria y buenas prácticas bibliotecarias. *RUIDERAe: Revista de Unidades de Información* (18). https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8182054

Lázaro-Rodríguez, P. (2022). Impacto de la Covid-19 en el uso de las bibliotecas universitarias españolas durante 2020 con una herramienta web para el análisis. *Anuario ThinkEPI*, 16. https://thinkepi.profesionaldelainformacion.com/index.php/ThinkEPI/article/view/91521

Library & Information Science Abstracts. Recuperado de https://bucm.idm.oclc.org/login?url=http://search.proquest.com/lisa el 3 de junio de 2022.

*Library Information Science & Technology Abstracts*. Recuperado de https://bucm.idm.oclc.org/login?url=http://search.ebscohost.com/login.asp?profile=ehost&defaultdb=lxh el 3 de junio de 2022.

López-Borrull, A. (2022). COVID-19: 8 lecciones de la primera infodemia global que deberían ser una oportunidad para las bibliotecas. *Boletin do Arquivo da Universidade de Coimbra*, (nº extra 1), 83-103. https://doi.org/10.14195/2182-7974_extra2022_1_4

Lovón Cueva, M. A. y Cisneros Terrones, S. A. (2020). Repercusiones de las clases virtuales en los estudiantes universitarios en el contexto de la cuarentena por COVID-19: El caso de la PUCP. *Propósitos y representaciones, 8*(SPE3), 588. https://doi.org/10.20511/pyr2020.v8nSPE3.588

Margaix-Arnal, D. (2008). Las bibliotecas universitarias y Facebook: cómo y por qué estar presentes. El p*rofesional de la información*, *17*(6), 589–602. https://doi.org/10.3145/epi.2008.nov.02

Marraud González, G. (2021). Bibliotecas universitarias y ODS: pensar en los humanos, no en los usuarios. *RUIDERAe: Revista de Unidades de Información*, (18). https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8182055

Martínez Moreno, A. J. (s. f.). *Las bibliotecas universitarias como recurso didáctico y su relación con las TIC´s*. https://www.academia.edu/19897414/Joss_LAS_BIBLIOTECAS_UNIVERSITARIAS_COMO_RECURSO_DID%C3%81CTICO

Mbambo-Thata, B. (2021). Responding to COVID-19 in an African university: the case the National University of Lesotho library. *Digital Library Perspectives, 37*(1), 28-38. https://doi.org/10.1108/DLP-07-2020-0061

Mi Scoulas, J. (2021). College students' perceptions on sense of belonging and inclusion at the academic library during COVID-19. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(6), https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102460

Millán Reyes, A. N. (2018, 10 de mayo). Resumen sobre la biblioteca universitaria concepto, función y responsabilidad social: modelos de organización bibliotecaria. *Lish@ring... Compartiendo: Library Information and Knowledge-Información y Conocimiento de Bibliotecas, Archivos, Documentación.* Recuperado de https://lisharing.wordpress.com/2018/05/10/resumen-sobre-la-biblioteca-universitaria-concepto-funcion-y-responsabilidad-social-modelos-de-organizacion-bibliotecaria/ a 3 de junio de 2022.

Montaña Blasco, M., Ollé Castellà, C. y Lavilla Raso, M. (2020). Impacto de la pandemia de Covid-19 en el consumo de medios en España. *Revista Latina de Comunicación Social, (78),* 155-167. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7625672

Moreno-Castro, C., Vengut-Climent, E., Cano-Orón, L. y Mendoza-Poudereux, I. (2022). Estudio exploratorio de los bulos difundidos por WhatsApp en España para prevenir o curar la COVID-19. *Gaceta Sanitaria, 35* (6), 534-540. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0213-91112021000600534&script=sci_arttext&tlng=en

Ozamiz-Etxebarria, N., Dosil Santamaría, M., Idoiaga Mondragon, N. y Berasategi Santxo, N. (2021). Estado emocional del profesorado de colegios y universidades en el norte de España ante la COVID-19. *Revista Española de Salud Pública, 95* (1). https://medes.com/publication/160206

Paricio del Castillo, R. y Pando Velasco, M. F. (2020). Salud mental infanto-juvenil y pandemia de Covid-19 en España: cuestiones y retos. *Revista de Psiquiatría Infanto-Juvenil 37* (2), 30-44. https://doi.org/10.31766/revpsij.v37n2a4

Parra Valero, P., Montesi, M. y Villaseñor Rodríguez, I. (2022). 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 documentación, (48).* https://doi.org/10.1344/BiD2022.48.02

Ponce San Román, A., Estrada Cuzcano, A., Quispe Gerónimo, C. y Corzo Cauracurí, O. (2008). Bibliotecas después del sismo. (1ª ed.). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Vicerrectorado Académico.

Pulido, S. (2020, 31 de enero). España confirma su primer caso de coronavirus en La Gomera. *Gaceta Médica*. Recuperado de https://gacetamedica.com/investigacion/espana-confirma-su-primer-caso-de-coronavirus/ a 3 de junio de 2022.

Ramírez Martinell, A. (2022). Biblioteca universitaria híbrida. *Revista Paraguaya de Educación a Distancia*, 3 (1), 15-25. https://revistascientificas.una.py/index.php/REPED/article/view/2266

REBIUN. (2021). *Guía de acción de las bibliotecas universitarias y científicas para los ODS*. https://biblioguias.uva.es/ld.php?content_id=34095188

Rey Martin, C., Camón Luis, E., & Pacheco, F. (2018). El soporte a la investigación en las bibliotecas universitarias españolas. *Anales de Documentación*, *21*(1). https://doi.org/10.6018/analesdoc.21.1.295841

Sámano Hernández, N. J. (2014). Uso de las redes sociales Facebook y Twitter en el servicio de referencia virtual en las bibliotecas universitarias (Trabajo fin de grado, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey). RITEC. Recuperado de http://hdl.handle.net/11285/630073 el 3 de junio de 2022.

San José Montano, B., López de la Fuente, E. y Naseiro Ramudo, A. (2020). El impacto de la Covid-19 en el trabajo de bibliotecas y archivos: nuevas formas de trabajo y de comunicación con los usuarios. *Clip de SEDIC. Revista de la Sociedad Española de Documentación Científica* (82), 21-36. https://doi.org/10.47251/clip.n82.31

Sánchez Hernampérez, A. (2000). *Manual de planificación y prevención de desastres en archivos y bibliotecas*. http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/961/1/Manual%20de%20planificaci%C3%B3n%20y%20prevenci%C3%B3n%20de%20desastres%20en%20archivos%20y%20bibliotecas.pdf

*SCOPUS*. Recuperado de https://www.scopus.com/home.uri el 3 de junio de 2022.

Sellés Carot, A. (2021). Bibliotecas y agenda 2030: el enfoque europeo. *RUIDERAe: Revista de Unidades de Información* (18). https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8182057

Sinélshikova, E. (2015, 3 de febrero). El fuego arrasa la mayor biblioteca de humanidades de Moscú. *Russia Beyond ES*. Recuperado de https://es.rbth.com/cultura/2015/02/03/el_fuego_arrasa_con_la_mayor_biblioteca_de_humanidades_de_moscu_46975 a 3 de junio de 2022.

Situación actual Coronavirus. (2022, 17 de mayo). En *Gobierno de España, Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social*. Recuperado de https://www.sanidad.gob.es/en/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/situacionActual.htm a 3 de junio de 2022.

Stolle Arranz, A. (2016). *Bibliotecas universitarias. Concepto y función: situación actual de las bibliotecas universitarias en España*. https://www.academia.edu/45085014/BIBLIOTECAS_UNIVERSITARIAS_CONCEPTO_Y_FUNCI%C3%93N_SITUACI%C3%93N_ACTUAL_DE_LAS_BIBLIOTECAS_UNIVERSITARIAS_EN_ESPA%C3%91A

Tejada-Carrasco, B., Corral-Trullench, C., y Frisuelos-Berbería, L. (2022). El compromiso de la Biblioteca de la UNED con la promoción de un futuro mejor para todos. *Gato de biblioteca. Boletín de la Asociación Profesional de Archiveros, Bibliotecarios y Documentalistas de Madrid*, (4), 26-32.

*TESEO*. Recuperado de https://www.educacion.gob.es/teseo/irGestionarConsulta.do el 3 de junio de 2022.

Thorpe, C. (2021). Transforming a university library into a learning organisation. *Library Management, 42*(6/7), 436-447. https://doi.org/10.1108/LM-01-2021-0003

Types of Libraries (2007, 29 de marzo). En *American Library Association*. Recuperado de https://www.ala.org/educationcareers/careers/librarycareerssite/typesoflibraries el 3 de junio de 2022.

Urzúa, M. del C., Rodríguez, D. P., Martínez Valencia, M. y Eustaquio Ruíz, R. (2020). Aprender ciencias experimentales mediante TIC en tiempos de covid-19: percepción del estudiantado. *Praxis & Saber*, *11*(27), e11447. https://doi.org/10.19053/22160159.v11.n27.2020.11447

Viana, L., Pieruccini, I., & Madruga, S. N. (2021). Biblioteca universitária e saberes informacionais: uma experiência com a Wikipédia. *Informação & Informação, 26*(4), 645-669. http://dx.doi.org/10.5433/1981-8920.2021v26n4p645

*Web of Science*. Recuperado de https://bucm.idm.oclc.org/login?url=http://wos.fecyt.es el 3 de junio de 2022.

Yepes Cuartas, A. (2018, 16 de agosto). Los hongos y bacterias que habitan los libros. *Revista Bacánika.* Recuperado de https://www.bacanika.com/articulo/los-hongos-de-las-bibliotecas-no-saben-lo-que-hacen.html el 3 de junio de 2022.

Zunzarren, H. (2014). Innovación y creatividad aplicadas a los servicios de información. En A. M. Real Duro (Coord.), *Aunando personas, uniendo caminos* (pp. 179-180). https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5184016

# ANEXOS

## Anexo I. Preguntas de las entrevistas a los usuarios universitarios

**DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA ENTREVISTADA:**

Nombre:

Edad:

Lugar de residencia:

Universidad en la que estudia:

Estudios:

Año académico:

Grado/Máster/Doctorado

Nombre de los estudios cursados actualmente:

**CARACTERISTICAS TÉCNICAS DE LA ENTREVISTA:**

Día de la entrevista:

Hora de la entrevista:

Duración de la entrevista:

Lugar en el que se ha realizado la entrevista o Medio usado para la entrevista (si se ha realizado de forma online o telemática):

**BATERIA DE PREGUNTAS:**

1. ¿Cuántos años tienes?

2. ¿En qué lugar resides actualmente? ¿Has tenido que moverte por estudios?

3. ¿A qué te dedicas? ¿Estudias o trabajas?
    a. Si estudia: ¿Qué carrera estudias?
    b. Si trabaja: ¿A qué te dedicas?

4. ¿Cuánto tiempo llevas estudiando en la universidad?
    a. ¿Cuánto tiempo te falta para finalizar tus estudios?

5. ¿En qué universidad estás estudiando?
6. Desde que llegó el COVID a nuestras vidas ¿dirías qué tus estudios se han visto afectados?

7. ¿En qué aspectos concretos? ¿De qué forma? ¿Has tenido que modificar el tipo de enseñanza qué recibías (online/presencial…)?

8. Cuando te has enfrentado a la enseñanza online ¿con qué dispositivos o equipo informático has contado?

9. ¿Te consideras una persona diestra en el manejo de las competencias digitales?

10. ¿Qué serían para ti las competencias digitales?

11. Cuando navegas en internet ¿eres capaz de buscar y filtrar la información hasta conseguir lo que buscas?

12. ¿Qué entiendes por credibilidad y confiabilidad o fiabilidad de la información?

13. ¿A través de qué tecnologías digitales sueles comunicarte? ¿Te resultan intuitivas de utilizar?

14. ¿Te consideras creador o creadora de contenido web? (en referencia a la programación, posts, blogs, fotografías…)

15. ¿En qué piensas cuando hablamos de derechos de autor y licencias digitales en la web? ¿Qué entiendes por estos conceptos?

16. Si tienes un problema técnico con un dispositivo ¿qué haces?

17. ¿Sueles configurar las aplicaciones o dispositivos para qué se respeten tus preferencias?

18. ¿Consideras que la enseñanza online ha sido una experiencia de fácil adaptación?

19. ¿Con quién convivías en ese periodo?

20. ¿Estás satisfecho con la gestión de la universidad en este periodo o hay cosas que se podrían haber mejorado? Si consideras que sí ¿Cuáles serían estas?

21. ¿Conoces la Biblioteca de tu universidad? ¿Qué uso haces de ella?

22. ¿Dirías que a raíz del COVID ha cambiado tu forma de acceder a los servicios bibliotecarios?

23. ¿Crees que la labor de la biblioteca respecto al aprendizaje en la universidad es importante?

24. ¿Te gusta estar en la Biblioteca? ¿Por qué?

## Anexo II. Preguntas de la encuesta a las bibliotecas universitarias públicas de la Comunidad de Madrid

1. ¿La biblioteca tiene un plan de contingencia en el supuesto de que la situación sanitaria obligara nuevamente a limitar el acceso a los espacios físicos de la biblioteca?

- Sí
- No
- Estamos trabajando en ello
- No lo consideramos necesario en la presente situación
- Otra

2. En el supuesto de que dicho plan de contingencia exista, ¿puedes indicar qué medidas incluye?

3. Ante la imposibilidad de un usuario de acceder al espacio físico de la biblioteca, ¿Ésta asesora sobre métodos para el estudio desde el propio hogar?

- Sí
- No
- Estamos trabajando en ello
- No lo consideramos necesario en la presente situación
- Otra

4. Para apoyar el estudio y el rendimiento del alumnado, la biblioteca dispone de préstamo de:

- ☐ Ordenadores portátiles
- ☐ Ordenadores de sobremesa
- ☐ Tablets
- ☐ Lectores de libros electrónicos o e-libro
- ☐ Ratones
- ☐ Webcams
- ☐ Auriculares
- ☐ Micrófonos
- ☐ Calculadoras
- ☐ Monografías
- ☐ Manuales
- ☐ Grapadoras
- ☐ Pizarras
- ☐ Cañón de video
- ☐ Cámara de fotos digital
- ☐ Cámara de video
- ☐ Lupas
- ☐ Memorias USB
- ☐ Candados para portátiles

☐ Regletas
☐ Trípodes
☐ Cargadores de móvil
☐ Impresoras
☐ Servicio de escaneado
☐ Otra…

5. ¿Se presta algún material más en tu biblioteca?

6. Los recursos de aprendizaje de los que dispone la biblioteca incluyen:

| | Sí | No | Se podría hacer |
|---|---|---|---|
| Bibliografías recomendadas por el profesorado | ○ | ○ | ○ |
| Directorios de profesores e investigadores por especialidad y con indicación de sus líneas de investigación | ○ | ○ | ○ |
| Directorios del personal bibliotecario con indicación de su ámbito de especialización (bases de datos, revistas científicas, monografías, formación de usuarios…) | ○ | ○ | ○ |
| Espacios virtuales tipo foros o chats para fomentar el apoyo mutuo entre el alumnado | ○ | ○ | ○ |
| Espacios para visibilizar las publicaciones y la investigación del profesorado adscrito a la facultad | ○ | ○ | ○ |
| Recursos educativos para el aprendizaje en línea seleccionados específicamente según ámbitos de conocimiento relevantes para la facultad o centro | ○ | ○ | ○ |
| Acceso directo al archivo o repositorio institucional de la universidad | ○ | ○ | ○ |

7. Valora como se han visto afectados los siguientes servicios ofrecidos por tu biblioteca a raíz de la COVID-19:

| | Se ha reducido | No ha variado | Ha aumentado | No ofrecemos ese servicio |
|---|---|---|---|---|
| Consulta del fondo bibliográfico | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Digitalización de fondos | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Catalogación | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Renovación de ejemplares | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Reserva de ejemplares | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Reservas de sala o espacios | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Préstamo domiciliario | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Préstamo intercentro | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Préstamo interbibliotecario | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Formación de usuarios | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Cursos impartidos en la biblioteca | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Creación de biblioguías | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Formación del personal bibliotecario | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Asesoramiento sobre citación y plagio | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Recogida de opiniones de usuarios | ○ | ○ | ○ | ○ |

8. ¿Qué cambios positivos ha traído la pandemia de Covid-19 para tu biblioteca?

| | Nada | Poco | Mucho |
|---|---|---|---|
| Ha simplificado ciertos trámites para los usuarios | ○ | ○ | ○ |
| Ha simplificado ciertos trámites para los bibliotecarios | ○ | ○ | ○ |
| Ha fomentado el uso de las tecnologías | ○ | ○ | ○ |
| Ha incrementado la comunicación con el alumnado a través de las tecnologías | ○ | ○ | ○ |
| Ha aumentado el uso de los servicios digitales de la biblioteca | ○ | ○ | ○ |
| Ha ayudado a reinventar el modo de ofrecer los servicios | ○ | ○ | ○ |
| Ha incrementado la actividad de la biblioteca en las redes sociales | ○ | ○ | ○ |
| Se está invirtiendo más en recursos y servicios digitales | ○ | ○ | ○ |
| Hay mayor control de (lo que ocurre en) la biblioteca | ○ | ○ | ○ |
| Ha aumentado la desinfección y limpieza de la biblioteca | ○ | ○ | ○ |
| La reserva previa nos ayuda a organizar y distribuir recursos | ○ | ○ | ○ |

9. ¿Qué otros cambios positivos han traído?

10. ¿Qué cambios negativos ha traído la pandemia de Covid-19 para tu biblioteca?

| | Nada | Poco | Mucho |
|---|---|---|---|
| Hay más dudas por parte de los usuarios sobre la biblioteca | ○ | ○ | ○ |
| Hay más limites en cuanto a los materiales prestados | ○ | ○ | ○ |
| Necesidad de cuarentena para el material prestado porque limita el aprovechamiento de los fondos por parte del alumnado | ○ | ○ | ○ |
| Necesidad obligatoria de cita previa por parte del alumnado para poder hacer uso de los servicios de la biblioteca | ○ | ○ | ○ |
| Se han dejado de ofrecer algunos servicios temporalmente | ○ | ○ | ○ |
| Reducción del personal | ○ | ○ | ○ |
| Falta de motivación de los usuarios (menos asistencia, menos préstamos…) | ○ | ○ | ○ |
| Falta de motivación del personal bibliotecario | ○ | ○ | ○ |
| Disminución de la cantidad de usuarios presenciales en la biblioteca física | ○ | ○ | ○ |
| Dificultades para atender a la mayor demanda de consultas online | ○ | ○ | ○ |
| Restricción en el acceso a la biblioteca (limitando el aforo y permitiendo el paso únicamente para los alumnos de la universidad) | ○ | ○ | ○ |

→ **REDES SOCIALES**

11. ¿Tiene tu biblioteca redes sociales?

- Si, solo la cuenta global de la universidad
- Si, la cuenta global de la biblioteca y una cuenta propia de la biblioteca
- Si, solo la cuenta global de la biblioteca
- No tiene

12. ¿Con qué redes sociales cuenta actualmente tu biblioteca?

☐ Facebook
☐ Twitter
☐ Instagram
☐ Tik Tok
☐ Pinterest
☐ YouTube
☐ LinkedIn
☐ Tumblr
☐ Snapchat
☐ Otra…

13. ¿Con la aparición de la COVID-19 el número de usuarios seguidores de estas en general ha…?

o Aumentado
o Disminuido
o No se ha visto afectado

14. Valora el grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones:

| | De acuerdo | En desacuerdo | No sabría decir |
|---|---|---|---|
| A raíz de la pandemia de COVID-19 los usuarios que usan los servicios presenciales de la biblioteca han disminuido. | ○ | ○ | ○ |
| Hemos recibido quejas por la temperatura por tener las ventanas abiertas para ventilación. | ○ | ○ | ○ |
| La pandemia nos ha obligado a abrir cuentas nuevas para la biblioteca en redes sociales en las que antes no la teníamos. | ○ | ○ | ○ |
| Se ha reducido el personal bibliotecario | ○ | ○ | ○ |
| Se ha invertido gran parte del presupuesto en el material de protección contra el COVID-19 a expensas de otras partidas | ○ | ○ | ○ |
| Hemos perdido contacto con una parte de los usuarios | ○ | ○ | ○ |

15. ¿Cuál es el aforo máximo de la biblioteca? Y ¿Cuál es el aforo máximo actual (por COVID) de la biblioteca?

16. Teniendo en cuenta las limitaciones actuales, el número de personas que pueden acceder a los recursos al mismo tiempo se ha reducido ¿está la biblioteca adaptada para las personas con necesidades especiales?

17. Los usuarios, según tu experiencia, que van a su biblioteca lo hacen con la intención de:

| | Nunca | A veces | A menudo | Casi siempre | No lo sé |
|---|---|---|---|---|---|
| Estudiar | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Tomar en préstamo documentos y devolverlos | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Tomar en préstamo otros materiales | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Consultar o leer en la biblioteca | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Encontrarse con sus compañeros | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Asistir a actividades de la biblioteca | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Usar internet | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Consultar dudas sobre sus estudios | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| (Desideratas) Solicitar algún ejemplar para que se añada a la biblioteca | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Buscar un sitio tranquilo en el que pensar | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Descansar | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Ocupar el tiempo libre | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Apoyo a la docencia | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

18. Las medidas COVID-19 a pesar de ser necesarias, en tu opinión ¿perjudican de algún modo el uso de los servicios bibliotecarios?

- ○ Sí, mucho
- ○ Sí, al principio cuando eran más estrictas
- ○ Un poco
- ○ No, en absoluto

19. ¿Consideras que los usuarios de la biblioteca son cada vez más diestros en el manejo de las tecnologías?

- ○ Sí
- ○ No
- ○ Depende de cada caso

20. De ser así ¿Qué puede hacer la biblioteca para adecuarse a las nuevas necesidades tecnologías de sus usuarios?

**IDENTIFICACIÓN**

21. Universidad de la que su biblioteca forma parte

Universidad de Alcalá

Universidad Autónoma de Madrid

Universidad Carlos III de Madrid

Universidad Complutense de Madrid

Universidad Politécnica de Madrid

Universidad Rey Juan Carlos

22. ¿A qué rama del conocimiento pertenece la biblioteca?

Artes y humanidades

Ciencias

Ciencias de la Salud

Ciencias Sociales y Jurídicas

Ingeniería y Arquitectura

# ÍNDICE 1: FÍGURAS

Figura 1. Esquema inicial con los aspectos a tratar previo a la selección de bibliografía ..... 10
Figura 2. Gráfico de situación actual de las bibliotecas respecto a los planes de contingencia. ..... 52
Figura 3. Gráfico sobre la posibilidad de asesoramiento de métodos alternativos para el estudio desde el hogar ..... 54
Figura 4. Gráfico que recoge los tipos de materiales en préstamo en las bibliotecas. ... 55
Figura 5. Gráfico que recojo los recursos disponibles en las bibliotecas encuestadas. .. 56
Figura 6. Gráfico que recoge los datos de como se han visto modificados los distintos servicios que ofrecen en sus bibliotecas. ..... 57
Figura 7. Gráfico del nivel de los efectos positivos de la COVID-19 en las bibliotecas. ..... 58
Figura 8. Gráfico con los porcentajes del aforo actual de ocupación de las bibliotecas por universidad ..... 59
Figura 9. Gráfico que muestra la variación del número de seguidores de las redes sociales de las bibliotecas con la aparición de la COVID-19. ..... 62
Figura 10. Gráfico que recoge la opinión de los bibliotecarios sobre las habilidades tecnológicas de los usuarios. ..... 63
Figura 11. Gráfico con las respuestas acerca de las afirmaciones tomando en cuenta el punto de vista de los bibliotecarios. ..... 64
Figura 12. Gráfico que recoge la frecuencia de actividades realizadas por los usuarios en las bibliotecas universitarias desde el punto de vista de los bibliotecarios. ..... 65
Figura 13. Gráfico que recoge el grado de presencia de los efectos ocasionados a raíz de las medidas COVID. ..... 66
Figura 14. Gráfico que recoge el porcentaje de adaptación de las bibliotecas a las necesidades especiales. ..... 66

# ÍNDICE 2: TABLAS

Tabla 1. Datos de identificación de las personas entrevistadas ..... 42
Tabla 2. Participación bibliotecaria en el cuestionario por universidades ..... 51
Tabla 3. Participación bibliotecaria en el cuestionario por ramas del conocimiento ..... 51
Tabla 4. Porcentaje de situación actual de los planes de contingencia en las bibliotecas. ..... 53
Tabla 5. Bibliotecas y su presencia en las diferentes redes sociales ..... 61

# ÍNDICE 3: ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Infografía de los Iconos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. ..... 29
Ilustración 2. Visualización del comienzo de la encuesta realizada a las bibliotecas universitarias. ..... 44