

Los servicios bibliotecarios en las universidades públicas de la comunidad de Madrid durante la crisis sanitaria de covid-19: El punto de vista de estudiantes y bibliotecarios

Tania Martín González

Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España

ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-8427-4054>

tanoskim@gmail.com

Michela Montesi

Universidad Complutense de Madrid, Departamento de Biblioteconomía y Documentación Madrid, España

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

mmontesi@ucm.es

DOI: <https://doi.org/10.26512/rici.v17.n2.2024.54032>

Recebido/Recibido/Received: 2024-02-25

Aceito/Aceptado/Accepted: 2024-05-21

Publicado/Publicado/Published: 2024-07-07

Resumen

El objetivo de esta investigación es analizar y conocer, desde la doble perspectiva del alumnado y de las bibliotecas universitarias, las dificultades afrontadas para adaptarse a la crisis generada por la pandemia de COVID-19. La metodología empleada se ha valido de dos técnicas, unas entrevistas semiestructuradas con alumnado universitario y una encuesta con bibliotecarios. Las entrevistas se realizaron a cinco estudiantes universitarios y permitieron conocer su percepción de los cambios en la enseñanza, sus competencias en el manejo de las tecnologías de la información y comunicación y en la interacción con la biblioteca, ahondando en la transformación de lo presencial a lo digital, en los recursos que esto ha requerido y las dificultades que ha planteado. La encuesta se llevó a cabo a través de un formulario online lanzado a las bibliotecas de las cinco universidades públicas de las Comunidades de Madrid, con una tasa de respuesta del 16,6%. Entre los resultados obtenidos, se ve que la propia sede física de la biblioteca es irremplazable para los estudiantes, puesto que no existe una opción online que pueda sustituir la función que esta desempeña para ellos como lugar de estudio y reunión.

Palabras clave: Bibliotecas universitarias. Covid-19. Estudiantes universitarios. Servicios bibliotecarios

Serviços de biblioteca nas universidades públicas da região de Madrid durante a crise sanitária da covid-19, do ponto de vista dos estudantes e dos bibliotecários

Resumo

O objetivo desta investigação é analisar e compreender, na dupla perspectiva dos estudantes e das bibliotecas universitárias, as dificuldades de adaptação à crise gerada pela pandemia da COVID-19. A metodologia utilizada baseou-se em duas técnicas, entrevistas semiestructuradas com estudantes universitários e um inquérito aos bibliotecários. As entrevistas foram realizadas a cinco estudantes universitários e permitiram-nos conhecer a sua percepção das mudanças no ensino, as suas competências na utilização das tecnologias da informação e da comunicação e na sua interação com a biblioteca, aprofundando a transformação do presencial para o digital, os recursos que exigiu e as dificuldades que colocou. O inquérito foi realizado através de um formulário online enviado às bibliotecas das cinco universidades públicas da Comunidade de Madrid, com uma taxa de resposta de 16,6%. Entre os resultados obtidos, verifica-se que a localização física da biblioteca em si é insubstituível para os estudantes, uma vez que não existe nenhuma opção online que possa substituir o papel que esta desempenha para eles como local de estudo e de encontro.

Palavras-Chave: Bibliotecas universitárias. Covid-19. Estudantes universitários. Serviços de biblioteca.

Library services in the public universities of the Madrid region during the covid-19 health crisis, from the point of view of students and librarians

Abstract

The aim of this research is to analyse and understand, from the dual perspective of students and university libraries, the difficulties faced in adapting to the crisis generated by the COVID-19 pandemic. The methodology used was based on two techniques, semi-structured interviews with university students and a survey with librarians. The interviews were carried out with five university students and allowed us to find out their perception of the changes in teaching, their skills in the use of information and communication technologies and in their interaction with the library, delving into the transformation from face-to-face to digital, the resources this has required and the difficulties it has posed. The survey was carried out by means of an online form sent to librarians of the five public universities of the Community of Madrid, with a response rate of 16.6%. Among the results obtained, it can be seen that the physical location of the library itself is irreplaceable for students, since there is no online option that can replace the role it plays for them as a place to study and meet.

Keywords: Academic libraries. Covid-19. University students. Library services.

1. Introducción: Las bibliotecas universitarias durante la pandemia

Desde marzo de 2020, el planeta ha estado lidiando con una crisis sanitaria inesperada para la que estaba poco preparado. Aunque se han vivido otras alertas sanitarias, como las “vacas locas” que afectó a España en el 2000 o la “gripe aviar” en 2009, ninguna ha causado la misma repercusión que la COVID (Fernández Riquelme, 2020). Las universidades y con ellas las bibliotecas universitarias han sido uno de los espacios que se han visto mayormente afectados por todas las medidas de respuesta a la Covid-19. Mucha literatura ha relatado las experiencias de toda clase de bibliotecas que desde un principio persiguieron dar respuesta a las necesidades informativas de sus usuarios a pesar de las circunstancias (Gómez Díaz *et al.*, 2021) y desempeñando sus funciones de compartir conocimiento, conservar y prestar documentos en una situación anómala (García-Bullé, 2022). En general, en las bibliotecas académicas, no se han creado servicios nuevos, sino que los servicios ofrecidos se han trasladado al espacio virtual, reforzando las colecciones digitales y dando mayor importancia al acceso y diseminación de la información (Chung y Oh, 2021; San José Montano *et al.*, 2020). Por otro lado, la prestación de servicios digitales ha obligado a las bibliotecas a ampliar los contenidos disponibles online y las suscripciones a nuevas plataformas (Mbambo-Thata, 2021). Según el estudio de Arroyo-Vázquez y Gómez-Hernández (2020), las bibliotecas universitarias españolas han hecho un importante esfuerzo al inicio de la pandemia para adaptarse, integrarse a las plataformas docentes virtuales y desarrollar acciones de apoyo a la enseñanza online fuera de estas. Asimismo, con el fin de mantener la comunicación con los usuarios y el resto del personal bibliotecario, se ha incrementado el uso de WhatsApp, correo electrónico, plataformas de videoconferencia como Zoom y Meet, incluyendo, en algunos casos, Instagram y el campus virtual (Gaitán y Coraglia, 2022). En este sentido, la comunicación con los usuarios se ha visto profundamente afectada y,

haciendo hincapié en las redes sociales, Ferrer-Serrano *et al.* (2020) indican que se ha incrementado el uso de plataformas como Twitter, mientras que los contenidos de la comunicación han pasado de los mensajes sobre la institución a otros enfocados en la cooperación y el apoyo. En esto, las bibliotecas académicas partían con ventaja respecto a otras instituciones, puesto que ya contaban con la tecnología adecuada para la realización de búsquedas, consultas y otros servicios de forma online (Ramírez Martinell, 2022), y un canal de comunicación ya establecido con el profesorado y alumnado de la propia universidad en redes sociales (Sámano Hernández, 2014).

Desde los primeros meses de la pandemia, el cambio en los servicios ofrecidos se ha visto correspondido por cambios en los patrones de uso de los mismos. Comparando las estadísticas de uso de 2019 y 2020 en tres universidades de EEUU, Connell, Wallis, y Comeaux (2021) constatan que, mientras el uso de ciertos recursos se ha reducido drásticamente, ha aumentado el de otros como las solicitudes de préstamos interbibliotecario, las solicitudes de ayuda de los usuarios y las consultas por chat. De forma parecida, Gaitán y Coraglia (2021) aprecian un incremento del 93% en el acceso a bases de datos y del 64% en la asistencia técnica en las bibliotecas universitarias argentinas. Este incremento en el uso de los recursos online, según los autores, puede haber cambiado la propia concepción de ciertos servicios bibliotecarios.

Al igual que en los patrones de uso de los recursos y servicios bibliotecarios, se apreciaron cambios importantes en la ejecución de las tareas y funciones propias del personal bibliotecario que en un principio tuvo que asumir todos los cambios mencionados arriba sin tiempo para ello. En concreto, Thorpe (2021) señala que al personal bibliotecario se le han exigido nuevas habilidades y conocimientos a raíz de los cambios en los servicios. De acuerdo a los datos recogidos por Rebiun para 2019 y 2020 y analizados en (Lázaro-Rodríguez, 2022), los despidos de personal y las reducciones de los sueldos han podido afectar a la calidad de los servicios ofrecidos durante la crisis. Según estos datos, hubo un descenso en los cursos impartidos y en las visitas a las bibliotecas (que disminuyeron un 70%), en los préstamos domiciliarios (-40%), las vistas y descargas Counter (-30%), y un aumento 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.

El intento de apoyar los cambios en la docencia universitaria, por otro lado, ha enfrentado las bibliotecas académicas a retos de los que eran conscientes desde antes de la pandemia. Según Arroyo-Vázquez y Gómez-Hernández (2020), tras las primeras adaptaciones en el curso 2020-21, aún quedaba por integrar de forma más completa la biblioteca en el campus virtual y acercarla a los alumnos, para prestar apoyo a la enseñanza online. En este aspecto las

bibliotecas académicas comparten su responsabilidad con el sector educativo, que en respuesta a la crisis ha propuesto un modelo digital básico, consistente en colocar cámaras en el aula para ir retransmitiendo la clase o realizar videoconferencias (Area-Moreira *et al.*, 2021). En gran parte, las universidades se han adaptado a una docencia en la que se ha buscado suavizar los trabajos a realizar, luchar contra los impedimentos de la no presencialidad y, al final, buscar otras opciones docentes y de evaluación (Grande-de-Prado *et al.*, 2021). En las universidades españolas, Baladrón Pazos *et al.*, (2020) consideran que la pandemia ha señalado los puntos débiles que ya se conocían antes y que en esta situación han cobrado nueva importancia. Los autores apuntan, como más afectadas desde el punto de vista académico, a las personas que tenían que realizar algún tipo de laboratorio o con componentes únicamente prácticos, y concluyen que aún queda mucho por aprender para lograr una adaptación real de la docencia a los entornos virtuales.

Por su parte, los estudiantes universitarios han tenido que sufrir una adaptación forzosa de la docencia, pero también, a la vez, la clausura de los espacios físicos de las bibliotecas. A partir de las sugerencias de los estudiantes de la University of Illinois Chicago (UIC) sobre las bibliotecas en línea, Mi Scoulas (2021) concluye que es igual de importante la parte física de la biblioteca que la parte online. El perjuicio causado por la inaccesibilidad al espacio físico de la biblioteca durante la pandemia se recalca en (Parra Valero *et al.*, 2022), aunque desde la perspectiva de las bibliotecas públicas. Quizás una razón de que se sepa poco acerca del impacto de la inaccesibilidad a los espacios de la biblioteca es que se ha estudiado poco el punto de vista de los usuarios principales de este, es decir, el alumnado universitario. 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. En (San José Montano *et al.*, 2020), el punto de vista de los usuarios se analiza desde la percepción del personal bibliotecario. 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 pandemia han aumentado la depresión, la ansiedad y el miedo, y las probabilidades de desarrollar estrés postraumático. Sin embargo, no ahondan en cuestiones relacionadas con la docencia y el aprendizaje. Urzúa *et al.* (2020), mediante un cuestionario realizado a 56 estudiantes de la Facultad de Química de la UNAM, encuentran que la gran mayoría consideraba no haber alcanzado el objetivo de la asignatura y que le faltaban conocimientos de las técnicas de laboratorio por la falta de práctica. Además, como señalan Lovón Cueva y Cisneros Terrones (2020), los recursos tecnológicos adecuados ayudan a los estudiantes a adaptarse y superar las dificultades con cierta facilidad, pero no están disponibles

para todo el mundo. Aun así, 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, de acuerdo a las entrevistas recogidas en (San José Montano *et al.*, 2020) donde la añoranza de la presencialidad fue una característica típica en todos los testimonios.

2 La biblioteca universitaria como entidad cambiante

A pesar de los esfuerzos realizados, hay consenso sobre la necesidad de que la biblioteca universitaria siga desarrollándose para facilitar el acceso a sus recursos de información, acompañar la docencia, tanto online, como presencial o híbrida, y seguir contribuyendo al objetivo de las universidades. Según Chung y Oh (2021), aunque, gracias a la tecnología actual, ha sido posible evitar la interrupción de todos los servicios, debemos ver la situación como una oportunidad para las futuras bibliotecas universitarias de seguir evolucionado. En realidad, la biblioteca académica está obligada a renovarse por su compromiso hacia la sociedad, aunque su aportación a la sociedad es diferente respecto al resto de bibliotecas, dando mayor relevancia a la investigación, el conocimiento y la formación en diferentes especialidades, en sintonía con la misión de la universidad de la que forma parte (Gómez-Hernández, 1996). Los repositorios institucionales en acceso abierto serían el ejemplo más destacado de esto (García Reche, 2022), aunque, para Anglada (2012), otras actuaciones recientes encaminadas a apoyar la misión universitaria incluyen el equipamiento de los espacios con nuevos servicios online, el aumento de puestos de lectura, la liberación de espacios, y los servicios de apoyo a la investigación. De acuerdo a Rey Martín *et al.*(2018), se observan servicios enfocados en la investigación, como la formación en el uso de bases de datos, el asesoramiento sobre citación bibliográfica, o la formación en la utilización de repositorios documentales. En virtud de estas actuaciones, la biblioteca es capaz de brindar experiencias nuevas y significativas para el usuario, incluyendo la formación en competencias digitales (Viana *et al.*, 2021). Con el paso del tiempo, las bibliotecas han conseguido sumar funciones a la de ofrecer un espacio físico donde estudiar para las clases 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 (Martínez Moreno, 2015). En este sentido, la biblioteca se plantea como un instrumento dinámico de educación.

3 Objetivo de la investigación

Con estas premisas, el objetivo de la investigación es analizar y conocer, desde la doble perspectiva del alumnado y de las bibliotecas universitarias, las dificultades afrontadas para lograr adaptarse a la situación generada por la pandemia en sus diferentes fases. En particular, se pretende conocer la experiencia de las bibliotecas universitarias, al lado del punto de vista

del alumnado, cuyas necesidades informativas y expectativas se han estudiado poco respecto a otras temáticas en la literatura sobre bibliotecas universitarias durante la crisis. Desde el punto de vista del alumnado, se pretende conocer la experiencia personal vivida y su opinión acerca de las medidas tomadas por sus centros de enseñanza y las respectivas bibliotecas. Para ello, se han realizado entrevistas a cinco estudiantes universitarios. Por otra parte, para la experiencia de las bibliotecas se ha realizado una encuesta a las bibliotecas de las universidades públicas de la Comunidad de Madrid. Las respuestas obtenidas han permitido conocer sus planes estratégicos, los servicios ofrecidos, así como la percepción del personal bibliotecario acerca de los cambios que la pandemia ha traído en los usuarios. Una de las razones para llevar a cabo este trabajo es la constatación de que, aunque existe gran cantidad de literatura sobre las adaptaciones en bibliotecas a raíz de la COVID, la mayoría suele centrarse en los primeros meses de la pandemia y es menos estudiado el periodo conocido como “nueva normalidad”. Esta fase se inició tras el confinamiento más estricto, cuando se retomaron ciertas actividades en circunstancias de distanciamiento social y uso de mascarillas, produciéndose en España aproximadamente en junio de 2020 (Colaboradores de Wikipedia, 2022).

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 valorados 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? Cuando las clases dejaron de ofrecerse con presencialidad total, ¿contaron los estudiantes con las herramientas adecuadas para hacer frente a ese cambio? ¿Se las ofrecieron las bibliotecas de sus universidades? ¿Cómo se percibieron los cambios introducidos por la necesidad del distanciamiento social? ¿Las normativas impuestas se convirtieron en obstáculos al ofrecer los servicios? Respecto a la difusión llevada a cabo por las bibliotecas, ¿aumentó el número de usuarios en las redes sociales? Todas estas cuestiones son el objeto del resto del trabajo.

4 Metodología

Para contestar a las preguntas identificadas arriba, se recogieron datos a través de una metodología mixta y dos diferentes técnicas, unas entrevistas semiestructuradas con alumnado universitario y una encuesta con Bibliotecas universitarias de la Comunidad de Madrid. El proceso de recogida de datos tuvo lugar entre finales de 2021 y principios de 2022, periodo todavía caracterizado por la pandemia y denominado de “nueva normalidad”.

4.1 Entrevistas

Las entrevistas se realizaron con 5 estudiantes universitarios. Para seleccionar a los participantes, se empleó un muestreo no probabilístico intencional que, según lo definen González-Teruel y Barrios Cerrejón (2012), permite elegir una muestra de la población de acuerdo al criterio de selección del investigador, con base en conocimientos y 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. La entrevista permite una interacción muy natural con los participantes a través de una conversación, permitiendo recoger información relativa al contexto y circunstancias particulares de las personas entrevistadas (Trindade y Torillo, 2016). También, es importante señalar que este tipo de instrumento funciona mejor con muestras más pequeñas, por el ingente trabajo de análisis posterior que requieren. Se entrevistaron cinco estudiantes universitarios mediante entrevistas semiestructuradas, cuya plantilla se compone de 24 preguntas, que vertieron sobre datos personales y estudios de la persona entrevistada, el efecto producido por la Covid-19 en su vida, la relación con la tecnología, sus necesidades de información y, finalmente, sobre la biblioteca universitaria y su opinión acerca de la misma. Como indican González-Teruel y Barrios Cerrejón (2012), las entrevistas semiestructuradas son aquellas que se realizan siguiendo un guion, aunque las preguntas no son rígidas, ya que permiten variar su orden y enunciado a criterio del entrevistador, y ahondar en temas improvisados.

Las entrevistas se realizaron entre diciembre de 2021 y enero de 2022 a través de diferentes medios, tanto de forma presencial, como por teléfono y a través de la plataforma *Discord*, y todos los entrevistados concedieron permiso para grabarlas. Tuvieron una duración de 55 minutos de media y todas se transcribieron para su análisis posterior. La edad de los entrevistados está comprendida entre los 23 y los 31 años, y sólo uno de ellos era mujer. Los principales datos relativos a las mismas se presentan en la Tabla 1.

Tabla 1. Datos de las entrevistas

Tabla 1. Datos relativos a las entrevistas

Id	Edad	Facultad	Duración de la entrevista	Medio/Lugar de la entrevista	N.º de palabras de la entrevista
1	23	Ingeniería y Arquitectura	00:39:19	Presencial	6.574
2	31	Ingeniería y Arquitectura	00:34:33	Teléfono	5.125
3	23	CC Sociales y Jurídicas	01:03:55	Teléfono	9.064
4	23	CC Sociales y Jurídicas	00:48:04	Discord	8.109
5	26	Ciencias de la Salud	01:22:48	Discord	11.646

4.2 Cuestionario

El análisis de las entrevistas se usó para extrapolar temáticas relevantes al cuestionario dirigido a las bibliotecas de las universidades públicas de la Comunidad de Madrid conjuntamente con la literatura previa analizada en la introducción. La encuesta permite describir y predecir determinadas características de una muestra de la población mediante un cuestionario o instrumento de recogida de datos estandarizado (González-Teruel y Barrios Cerrejón, 2012). Esta técnica 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. A la hora de elegir a qué bibliotecas universitarias se realizaría la encuesta se estableció como criterio la ubicación, que fueran pertenecientes a la Comunidad de Madrid, y que se tratara de universidades públicas. Tras tomar esta decisión se procedió a la recopilación de los correos electrónicos correspondientes a las mismas: los correos institucionales, los de las direcciones y subdirecciones, y también los correos de algunos de los servicios específicos como los de atención de usuarios, préstamo, préstamo interbibliotecario o gestión de la colección entre otros. En total, se recopilaron 332 direcciones de correo electrónico.

El diseño del cuestionario se llevó a cabo tomando como punto de partida algunas de las ideas principales extraídas de las entrevistas, como los problemas surgidos en las bibliotecas a raíz de la Covid, por ejemplo, y la revisión de la investigación y experiencias previas. El cuestionario final se compone de diferentes tipologías de preguntas: opción múltiple, de escala de Likert, cerradas y abiertas. Antes de lanzarlo, se realizó una prueba piloto, tras la cual se solventaron algunos problemas del mismo (como, el empleo del “tú” y del “usted” en las preguntas). Finalmente, resultó en un total de 22 preguntas. El cuestionario fue lanzado tres veces, entre el 9 de febrero de 2022 y el 21 de marzo de 2022. Se obtuvieron un total de 55 respuestas de los 332 correos enviados, con una tasa de respuesta del 16,66%.

5. Resultados

5.1 Entrevistas

En este apartado se resumen las principales temáticas que emergieron de las entrevistas con estudiantes universitarios, en particular la percepción de la biblioteca y sus servicios, y de los cambios impuestos por la pandemia, tanto negativa como positivamente, así como la experiencia de la docencia y de las tecnologías en este periodo. Analizando las respuestas obtenidas de las entrevistas, los estudiantes consideran a las bibliotecas universitarias principalmente como su espacio de estudio donde hallar la paz y tranquilidad necesarias. Así lo explican dos de ellos: *“me iba a la biblioteca, sobre todo para evadirme de cualquier distracción y centrarme en lo que estuviese estudiando”* (id. 2); *“muchas veces subes a la biblioteca, abres un libro y estás leyendo y pueden pasar las horas que no te das cuenta”* (id. 1). También la consideran como un centro de reunión y trabajo en grupo, según se aprecia en este testimonio: *“la biblioteca era el lugar de reunión y un sitio donde poder hacer visionados grupales y trabajos en grupo”* (id. 3). Una de las principales limitaciones que encuentran en el uso de los espacios físicos de la biblioteca 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 del lugar donde viven.

Aunque el uso del espacio físico de la biblioteca prima por encima de otras funciones, todos los estudiantes entrevistados refieren haber usado varias veces el servicio de préstamo de libros, documentos o archivos, disponible en sus 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 el último de la carrera para realizar el trabajo final, según emerge del siguiente extracto: *“ahora la voy a empezar a usar de verdad, que es cuando tengo que enfrentarme al TFG”* (id. 5). Sin embargo, los cinco estudiantes entrevistados desconocen muchos de los servicios que ofrecen sus bibliotecas.

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, las respuestas variaron notablemente, reflejando las diferentes situaciones de las respectivas bibliotecas y universidades, aunque se hizo hincapié en las limitaciones que trajo la crisis, tanto en cuanto a 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. Finalmente, 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.

Sin embargo, no todas las adaptaciones y medidas tomadas por las bibliotecas universitarias se perciben negativamente, sino que los entrevistados también consideran que se realizaron cambios positivos. Entre otros, se agilizó el proceso de préstamo, obligando a la reserva previa online de los ejemplares, permitiendo el préstamo interbibliotecario a quien antes no lo tenía, y aumentado el tiempo de préstamo. También se percibió positivamente que las bibliotecas aumentaran los servicios digitales o por lo menos la difusión de los mismos que, según comentan, en algunos casos se llegaron a conocer por primera vez. La disponibilidad de un servicio de reserva previa, según este participante, le ha permitido aprovechar mejor del espacio físico: *“yo creo que realmente es mejor que vayas a sitio reservado, porque vas y te pone qué sitio es, cuál está libre... Cuando ibas antes de la Covid tenías que darte a lo mejor dos o tres vueltas para encontrar un sitio”* (id. 4). Otros ejemplos de experiencias positivas incluyen 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.

En cuanto a la docencia, mientras todos los entrevistados han vivido el cambio a la docencia online, no todos han vivido la docencia híbrida, modalidad que ha generado bastante descontento. 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 compaginarlo con un trabajo o para evitar el tiempo de transporte. Además, es una forma de aprender que permite anticiparse y prepararse las clases teniendo ese factor en cuenta, como explica esta persona: *“afecta a la manera de estudiar, porque al final coges apuntes de otra forma: hay algunas clases que se quedan grabadas, hay más materiales en línea... yo diría que se ha hecho un poco más accesible... se está haciendo más uso de los medios digitales, lo cual es bastante guay y ayuda a que muchos estudiantes puedan llegar a sus clases incluso desde otras partes del mundo”* (id. 3). También llama la atención que muchas clases consideradas solo online en realidad obligan a cierta presencialidad para la realización de exámenes o la asistencia en laboratorios porque, como explica esta persona: *“Yo en mi casa no puedo fundir aluminio”* (id. 1). Por otro lado, la modalidad híbrida ha creado situaciones de confusión, como cuando, al asistir a clases de diferentes años, han tenido que asistir de forma online a la primera hora y estar en la universidad de forma presencial a la siguiente hora. Añaden que extrañan estar con los compañeros, tener a los profesores delante y la interacción que

supone la asistencia física. Comenta este participante: *“el toque humano se pierde completamente”*(id. 4).

En esta línea, los participantes se quejan de los exámenes, porque especialmente 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, 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 para que esta pudiese ser evaluada y poder 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 su tiempo. 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. Así lo expresa este participante: *“exigirle a alguien que te haga un examen online si, por ejemplo, vive en un pueblucho que lo máximo que le llegan son 10 megas de conexión o no tiene dinero para pagar internet... no se puede explicar”* (id. 5). Aunque todos los entrevistados han podido contar en este periodo con un ordenador de sobremesa o portátil de uso personal, algunos indican también que desde la universidad se les dio opción para coger dispositivos en préstamo en caso de que les hiciera falta.

Los problemas que les han planteado las tecnologías durante las diferentes etapas de la pandemia no tienen que ver con la capacidad de uso de las mismas, con las que todos sienten saber manejarse bien, sino con la necesidad de depender totalmente de ellas. Más o menos explícitamente, a lo largo de las entrevistas, los relatos apuntan a 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”*(id. 1) ni con sus hobbies. Comenta uno: *“es una locura cerrar un ordenador y abrir otro para ponerme a seguir trabajando”* (id. 3). Añaden la sensación de miedo, angustia y ansiedad o de *“no estar al 100%”*.

5.2 ENCUESTA

Según comentábamos en la Metodología, en total, se recogieron 55 respuestas. En la Tabla 2, se puede apreciar la participación de las diferentes bibliotecas agrupadas según la universidad de la que forman parte y por ramas de conocimiento. Destaca claramente la participación de las bibliotecas de la Universidad Complutense de Madrid, institución a la que pertenecen las autoras del trabajo, con un 49% del total.

Tabla 2. Participación bibliotecaria en el cuestionario por universidades y por ramas del conocimiento

Universidad	N.º de respuestas	de Porcentaje	Ramas del conocimiento	N.º de bibliotecas	Porcentaje
UCM	27	49%	Artes y Humanidades	5	9%
UAM	5	9%	Ciencias	8	15%
UPM	10	18%	Ciencias de la Salud	13	24%
UC3M	1	2%	Ciencias Sociales y Jurídicas	13	24%
URJC	4	7%	Ingeniería y Arquitectura	12	22%
UAH	6	11%	No especifican rama de conocimiento	4	7%
Filiación no especificada	2	4%			
Total	55	100%	Total	55	100%

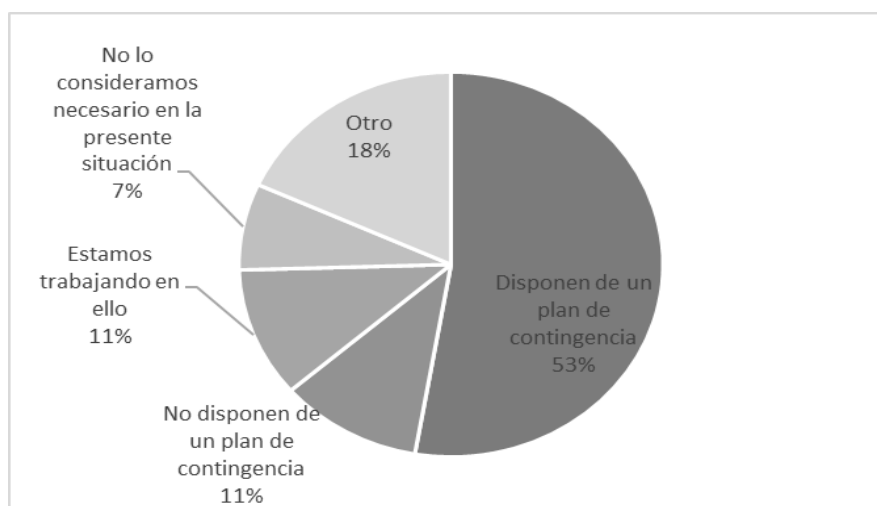
De estas bibliotecas participantes, la mayoría pertenece a las ramas de las Ciencias de la Salud y de las Ciencias Sociales y Jurídicas (conjuntamente, un 48%), seguidas muy de cerca por las de Ingeniería (22%).

A continuación, se exponen los principales resultados obtenidos referentes, en el orden, a: (a) planes de contingencia; (b) apoyo al alumnado y el aprendizaje; (c) servicios ofrecidos; (d) uso de los espacios; (e) redes sociales; y (f) visión de los usuarios.

Plan de contingencia

Con respecto a la existencia en la biblioteca de un plan de contingencia, encontramos que las bibliotecas cuentan con uno en el 53% de los casos, mientras que un 11% de las bibliotecas se encuentra trabajando actualmente en el desarrollo de su respectivo plan de contingencia (Figura 1). Cabe destacar, que, de las respuestas obtenidas, un 11% de las bibliotecas no cuentan con un plan de contingencia y, además, otro 7% no consideran necesario tenerlo.

Figura 1. Situación actual de las bibliotecas respecto a los planes de contingencia.

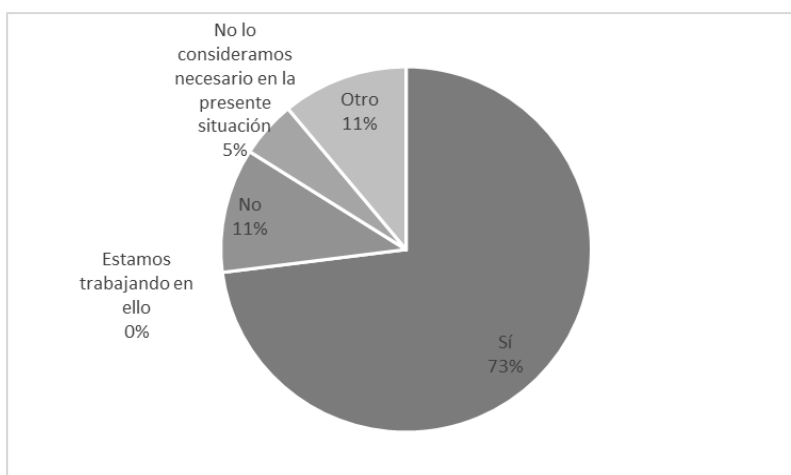


En una pregunta abierta posterior, las instituciones nos permitieron conocer las características de los planes de contingencia establecidos o desarrollados en la crisis sanitaria. Dichos planes, por un lado, se ajustan a las normas y restricciones dictadas por la autoridad sanitaria, la Comunidad de Madrid y los protocolos anti-Covid de su propia universidad. Afectan tanto a las instalaciones físicas, como a los servicios presenciales y digitales. En cuanto a las instalaciones físicas, por un lado, contemplan unas restricciones sanitarias (uso de mascarillas y gel hidroalcohólico, por ejemplo) y, por otro, definen restricciones de acceso y de horarios, control y limitación de aforo, reducción de los puestos de lectura disponibles, colocación del mobiliario adaptado (mamparas, señalización), y restricción de acceso al material, entre otras. Con respecto a los servicios, establecen las formas de prestación idóneas, como por ejemplo a través de la recogida de préstamos y devoluciones con cita previa online, el aumento del préstamo interbibliotecario, cuarentena en la devolución de libros, los sistemas de registro de entrada a través del carné de la universidad o de reserva de puestos. En cuanto a los servicios digitales, se regulan los servicios adaptados al teletrabajo y telemáticos (atención telefónica), el acceso a la colección digital y la asistencia remota.

Apoyo al alumnado y aprendizaje

Debido a la crisis sanitaria y a la imposibilidad de asistir de forma presencial a la biblioteca, un 73% de las bibliotecas ofrecen asesoramiento sobre métodos de estudio desde el hogar (Figura 2).

Figura 2. Asesoramiento sobre métodos de estudio en el hogar



De forma complementaria, los recursos de aprendizaje con los que cuentan los estudiantes incluyen los de la Figura 3.

Figura 3. Recursos disponibles en las bibliotecas encuestadas para el estudio



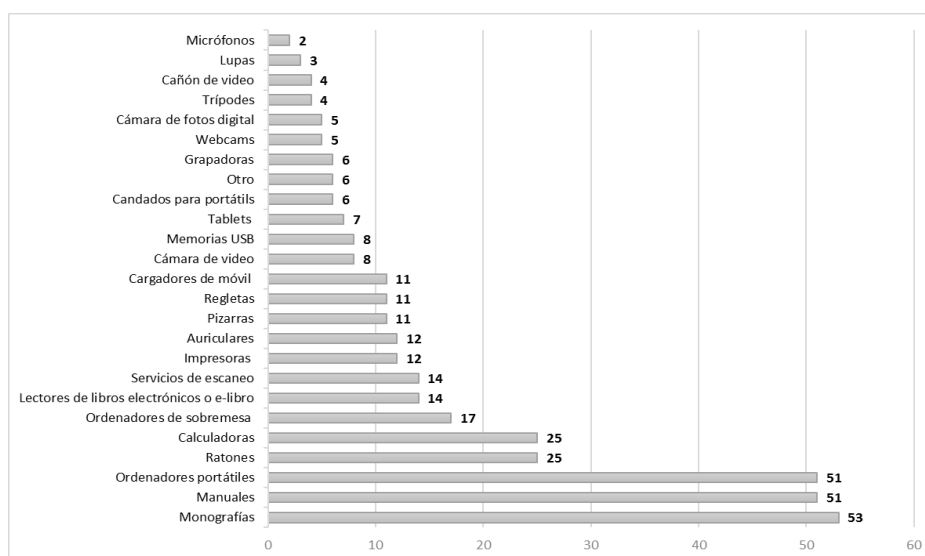
En particular, destacan, como los recursos más ofrecidos, las bibliografías recomendadas por el profesorado, así como el acceso directo al archivo o repositorio institucional de la universidad, en casi la totalidad de bibliotecas (54 y 53 bibliotecas respectivamente), hecho que deja intuir algún tipo de colaboración entre la biblioteca y el profesorado o la institución. Más de la mitad de las bibliotecas ofrece, además, espacios para visualizar las publicaciones y la investigación del profesorado adscrito a la facultad (45), recursos educativos para el aprendizaje en línea seleccionados específicamente según el ámbito de conocimiento del centro (43), y directorios del personal bibliotecario con indicación de su especialización (31). Los directorios de profesores según especialidad y espacios virtuales para

la comunicación entre estudiantes son, en cambio, servicios menos comunes que ofrece menos de la mitad de la muestra (26 y 18 bibliotecas respectivamente).

Servicios ofrecidos

En cuanto al material a disposición de los usuarios y finalizado a apoyar el aprendizaje de los estudiantes, las bibliotecas incluso durante la pandemia siguen prestando materiales como monografías, manuales y ordenadores portátiles, en la mayoría de los casos (Figura 4). Los siguientes recursos que están a disposición de los usuarios con más frecuencia incluyen los ratones y las calculadoras, ofrecidos por 25 bibliotecas. Finalmente, según se desprende de una pregunta abierta posterior, algunas bibliotecas también disponen de préstamo de objetos menos comunes, entre los cuales se encuentran los punteros láseres, DVD, CD y tabletas gráficas.

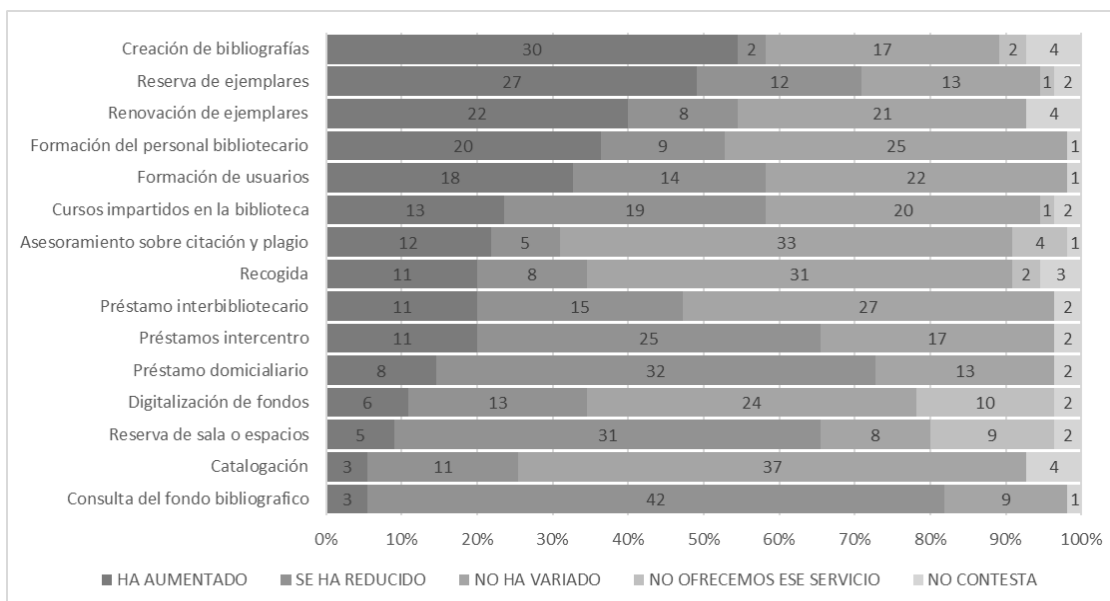
Figura 1. Materiales en préstamo en las bibliotecas.



Cambios en los servicios por la COVID

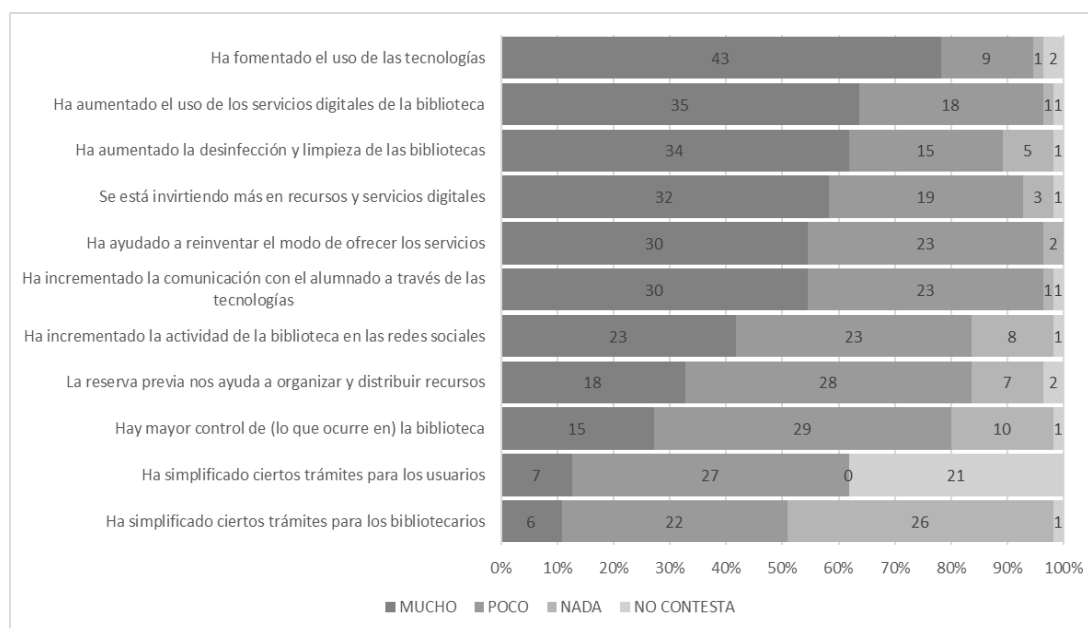
A raíz de la aparición de la COVID-19, muchos servicios se han visto afectados y su uso se ha modificado. En la Figura 5, se aprecia la percepción del personal bibliotecario que participó en la encuesta sobre el impacto de la pandemia en actividades típicas en una biblioteca académica. Destaca la percepción de que hayan aumentado tanto la formación de usuarios como del personal bibliotecario (33% y 36% respectivamente), aunque los servicios que crecieron más fueron la creación de bibliografías (55%) y los procesos de reserva y renovación de ejemplares (40% y 49% respectivamente). Finalmente, se percibió una disminución de la consulta de fondos y del préstamo domiciliario por parte respectivamente del 76% y 58% de las bibliotecas.

Figura 5. Percepción del personal bibliotecario sobre el impacto de la pandemia en los servicios ofrecidos



El personal bibliotecario también dio su opinión acerca de los cambios sufridos a causa de la pandemia, según una escala de tres niveles de intensidad, es decir, nada, poco y mucho. En este sentido perciben que ha cambiado mucho el uso de la tecnología, de los servicios digitales de la biblioteca y de las inversiones en servicios y recursos digitales (78%, 64% y 58% respectivamente). También se perciben como aumentadas por un alto porcentaje las medidas de desinfección y limpieza (62%). Por otro lado, las respuestas de la Figura 6 delatan que el personal bibliotecario no percibe tener un mayor control sobre lo que ocurre en la biblioteca (53% poco y 18% nada), a pesar de que mucha actividad se haya desplazado online, mientras que el 47% considera que los trámites para bibliotecarios no se han simplificado nada.

Figura 2. Gráfico del nivel de los efectos de la COVID-19 en las bibliotecas.



En una pregunta abierta posterior, algunos bibliotecarios reiteran el impacto de la pandemia en la esfera digital, mencionando la formación en línea – aunque con el ordenador particular del usuario-, la difusión de los servicios online de la biblioteca - hasta ese momento poco utilizados -, y el teletrabajo, una opción no explorada hasta ese momento. Además, aluden al hecho de que se han dado menos incidentes o deterioros en las bibliotecas gracias a las medidas de control (en el acceso y uso de las instalaciones, con los límites de aforo y la obligación de la identificación previa), mayor calidad del aire por la ventilación, y mejora de las habilidades tecnológicas de los usuarios, evitando, además, los desplazamientos.

Redes sociales

Como la comunicación durante la pandemia se ha tenido que desplazar a un entorno virtual, se consideró importante conocer el uso de las redes sociales en las bibliotecas. En la Tabla 3, vemos que 4 bibliotecas cuentan exclusivamente con el perfil global de la biblioteca de la universidad, 36 disponen de la cuenta global de la biblioteca y una específica de su biblioteca, y 11 solo con la cuenta de su biblioteca.

Tabla 3. Disponibilidad de cuentas en redes sociales

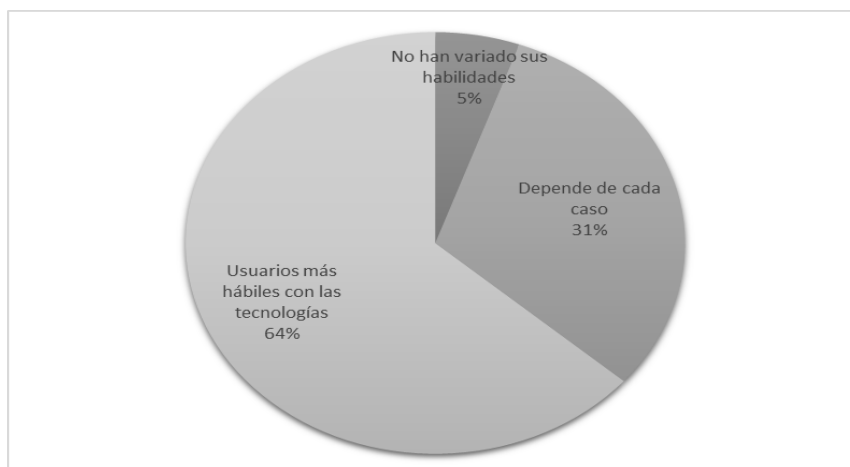
	Frecuencia	%
Si, solo la cuenta global de la universidad	4	7%
Si, la cuenta global de la biblioteca y una cuenta propia de la biblioteca	36	65%
Si, sólo la cuenta global de la biblioteca	11	20%
No tiene	3	5%
No contesta	1	2%
Total	55	100%

Con respecto a las redes más populares, la predilecta entre las bibliotecas universitarias es Twitter (Tabla 4), ya que el 81,82% de las bibliotecas encuestadas tienen cuenta en esta red social, seguida de Facebook (67,27%) e Instagram (58,18%). Por otro lado, algunos de los centros han optado por otro tipo de redes sociales como YouTube (43,64%) y otras redes menos usadas como Pinterest (21,8%), TikTok (7,3%) o LinkedIn (1,8%). Durante la pandemia, a tenor de una pregunta sobre el seguimiento de los perfiles de la biblioteca en redes sociales, un 44% de las bibliotecas encuestadas han visto un aumento de los usuarios seguidores de redes sociales, mientras que en el 45% de los casos el número de seguidores no se ha visto afectado.

Visión de los usuarios

La encuesta ha contemplado, además, con una serie de preguntas acerca de la visión de los usuarios por parte del personal bibliotecario. Respecto al uso de las tecnologías (Figura 8), encontramos que desde la percepción bibliotecaria los usuarios se encuentran más cómodos con el empleo de las nuevas tecnologías (64%), aunque según otras bibliotecas puede depender del caso concreto de cada usuario del que se trate (31%).

Figura 7. Gráfico que recoge la opinión de los bibliotecarios sobre las habilidades tecnológicas de los usuarios.

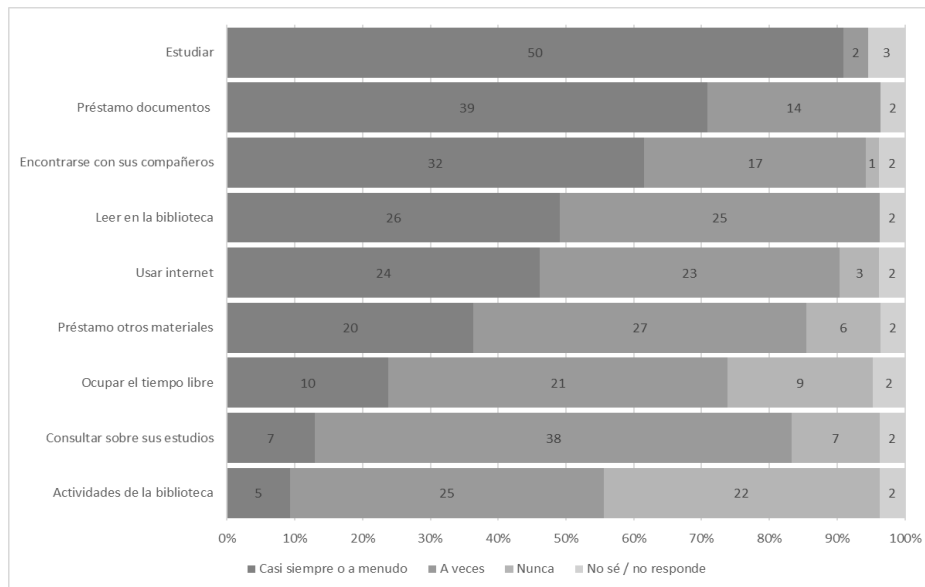


Por otro lado, para recoger la opinión del personal bibliotecario sobre las acciones que se podrían emprender desde la biblioteca para adecuarse a las necesidades tecnológicas de los usuarios, se planteó una pregunta abierta. De esta extrapolamos que los bibliotecarios consideran que es necesario, en primer lugar, fomentar la formación de personal y usuarios, a ser posible en colaboración con el personal informático. Adicionalmente, se sugieren esfuerzos para difundir recursos y servicios y fortalecer la presencia en redes sociales, así como inversiones en tecnología y el préstamo de material tecnológico.

De forma complementaria, para conocer en mayor profundidad la situación vivida dentro de las propias bibliotecas universitarias a raíz de la pandemia, se dio a evaluar a los participantes la siguiente afirmación: “Hemos perdido contacto con una parte de los usuarios”. Significativamente, el 73% manifestó estar de acuerdo, el 11% en desacuerdo, y el 13% optó por “no sabría decir”, corroborando la impresión de tener poca visión del público usuario.

Finalmente, los encuestados expresaron su visión acerca de las razones de los usuarios para ir a la biblioteca (Figura 8). Vemos que la gran mayoría de las bibliotecas consideran que los usuarios van principalmente con el objetivo de estudiar (91%), llevarse documentos en préstamo (71%), encontrarse con compañeros (58%), consultar o leer en la biblioteca (47% y 13%), y finalmente utilizar internet (44%). Destacan asimismo las 22 bibliotecas (40%) que indican que los usuarios no van nunca a las actividades que organizan. En general, a pesar de haber perdido contacto con los usuarios, los bibliotecarios encuestados demuestran conocer a sus usuarios, pues los participantes que no contestaron a esta pregunta son muy reducidos (4%).

Figura 8. Percepción del personal bibliotecario sobre las razones de los usuarios para ir a la biblioteca



6 Discusión y conclusiones

Con el objetivo de conocer la situación de las bibliotecas académicas en la etapa de nueva normalidad de la pandemia de Covid-19 y la perspectiva de los estudiantes universitarios, hemos realizado una serie de entrevistas con estudiantes y una encuesta con bibliotecas de las universidades públicas de la Comunidad de Madrid. Tanto las entrevistas como la encuesta han permitido no sólo conocer el uso de los servicios bibliotecarios durante la “nueva normalidad”, sino además han permitido esclarecer diversas cuestiones sobre las bibliotecas en sí.

En cuanto a las dos perspectivas, aunque en principio se entiende que los servicios de las bibliotecas universitarias deben estar ligados a las necesidades o demandas de los usuarios, en este estudio hemos visto que los usuarios pueden no ser conscientes de la existencia de dichos servicios, tanto de préstamo de material, como de cursos on-line o servicios de consultas. La percepción de los usuarios potenciales se ha visto ratificada por la visión que las bibliotecas mantienen de los mismos pues, aunque son conscientes de sus razones para acudir a la biblioteca, el personal bibliotecario considera de forma abrumadora haber perdido contacto con ellos y, en casi la mitad de los casos, no haber ganado seguidores en las redes sociales como era de esperar considerando el impacto de la pandemia y el gran énfasis en los servicios digitales. Esta distancia entre biblioteca y usuario puede reducir el alcance y el valor de todas las actuaciones de las bibliotecas y los grandes esfuerzos realizados durante la pandemia, y pone el acento sobre la necesidad de tomar medidas para conseguir una mejor comunicación, tales como encuestas con los usuarios o una presencia más contundente y participativa en redes sociales. Además, revela indirectamente que las redes sociales como herramientas de

comunicación con el público usuario no garantizan todo el alcance necesario y que tanto en la sede digital como en la física de la biblioteca deben encontrarse cauces y formas de comunicación más diversificadas.

La sede física de la biblioteca es tan importante para los usuarios que están dispuestos a desplazarse hasta las bibliotecas de sus centros incluso cuando no están ubicadas al lado de los mismos. Por ello, en 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 de cada centro. De esta manera, se ha visto que, aunque hubo una buena adaptación por parte de las entidades, según la opinión de los estudiantes, muchos de ellos desconocían los cambios, adaptaciones, mejoras o fueras de servicio que se habían implementado tras el confinamiento y la crisis sanitaria. Esto pone el acento una vez más en la comunicación entre bibliotecas universitarias y usuarios. Sin embargo, los datos recogidos permiten ver que esta falta de comunicación entre entidad y usuario no es debida en su totalidad a la crisis sanitaria, apuntando posiblemente a una relación de colaboración insuficiente entre la propia universidad y la biblioteca de esta.

Finalmente, la investigación ha puesto de manifiesto la importancia de la formación tanto del personal bibliotecario como de los propios usuarios como estrategia de adaptación al entorno digital. Quizás sería interesante conocer en investigaciones futuras los contenidos objeto de esta formación y, sobre todo, el significado de la misma para quienes la recibieron para poder valorar su potencial en la resolución de las crisis dentro de las bibliotecas. Según Thorpe (2021), el aprendizaje debería considerarse como parte de la jornada laboral en las bibliotecas académicas, para fomentar la curiosidad y la investigación, promover la independencia, recompensar el esfuerzo personal, y conocer la opinión de los demás individuos y su satisfacción laboral. Si se conociera mejor el significado de la formación en el marco de las bibliotecas universitarias y de la reciente pandemia, sería más fácil justificar su impartición más asidua incluso en periodos rutinarios como estrategia para hacer frente a crisis imprevistas.

Agradecimientos

A los estudiantes y al conjunto de profesionales bibliotecarios que han participado en la elaboración de las entrevistas y de las encuestas, sin los que este trabajo no hubiera sido posible.

Referencias

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

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

Arroyo-Vázquez, N.; Gómez-Hernández, J.-A. La biblioteca integrada en la enseñanza universitaria online: situación en España. **El Profesional de la Información**, v. 29, n. 4, 2020. DOI: <https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.04>

Baladrón Pazos, A. J.; Correyero Ruiz, B.; Manchado Pérez, B. 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**, n. 78, p.265-287, 2020. DOI: <https://doi.org/10.4185/RLCS-2020-1477>

Chung, J.-Y.; Oh, S.-H. 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**, v. 32, n. 3, p.93–114, 2021. DOI: <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2021.32.3.093>

COLABORADORES de Wikipedia (2022, 6 de junio).“Nueva normalidad”. **Wikipedia, La enciclopedia libre**. Recuperado el 6 de septiembre de 2022(07:42), de https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Nueva_normalidad&oldid=144016172

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

Fernández Riquelme, S. Primera historia de la crisis del coronavirus en España. **la Razón Histórica Revista hispanoamericana de Historia de las Ideas**, n. 46, p.12-22, 2020.

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

Gaitán, A; Coraglia, M. I. Las bibliotecas universitarias argentinas y la educación en línea ante la pandemia por COVID19. **Anales de Documentación**, v. 24, n. 1,p. 1-11, 2021. DOI: <https://doi.org/10.6018/analesdoc.439631>

García Reche, G. La biblioteca hacia el centro de la universidad. **Desiderata**, n.18, p. 106-112, 2022.

García-Bullé, S. El rol de las bibliotecas en la pandemia. **Observatorio del Tec de Monterrey**.25 febrero 2022.Recuperado el 30 de septiembre de 2022, de <https://observatorio.tec.mx/edu-news/rol-de-las-bibliotecas-en-pandemia>

Gómez Díaz, R.; García Rodríguez, A; Sánchez Iglesias, J. J. Bibliotecas en el salón: propuestas bibliotecarias para tiempos de confinamiento. **e-SEDLL**, v.4, p.16-34, 2021.

Gómez-Hernández, J. A. La biblioteca universitaria. En: Orera Orera, L (ed.).**Manual de Biblioteconomía**(p. 363-378). Madrid: Editorial Síntesis.1996.

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

Grande-de-Prado, M.; García-Peñalvo, F. J.; Corell Almuzara, A.; Abella-García, V. Evaluación en educación superior durante la pandemia de la COVID-19. **Campus Virtuales**, v. 10, n. 1, p. 49-58, 2021.

Lázaro-Rodríguez, P. Impacto de la Covid-19 en el uso de las bibliotecas universitarias españolas durante 2020 con una herramienta web para el análisis. **Anuario ThinkEPI**, v, 16, 2022. DOI: <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2022.e16a05>

Lovón Cueva, M. A.; Cisneros Terrones, S. A. 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),e588. 2020. DOI: <https://doi.org/10.20511/pyr2020.v8nSPE3.588>

Martínez Moreno, J. Las Bibliotecas Universitarias Como Recurso Didáctico. **Academia.edu**. 29 diciembre 2015. Recuperado el 3 de octubre de 2022, de https://www.academia.edu/19897414/Joss_LAS_BIBLIOTECAS_UNIVERSITARIAS_COMO_RECURSO_DID%C3%81CTICO

Mbambo-Thata, B. Responding to COVID-19 in an African university: the case the National University of Lesotho library. **Digital Library Perspectives**, v. 37, n. 1, p.28-38, 2021.

MiScoulas, J. College students' perceptions on sense of belonging and inclusion at the academic library during COVID-19. **Journal of Academic Librarianship**, v. 47, n. 6, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102460>

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

Parra Valero, P.; Montesl, M.; Villaseñor Rodríguez, I. 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**, n. 48, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1344/BiD2022.48.02>

Ramírez Martinell, A. Biblioteca universitaria híbrida. **Revista Paraguaya de Educación a Distancia**,v. 3, n. 1, p. 15-25, 2022.

Rey Martin, C.; Camón Luis, E.; Pacheco, F. El soporte a la investigación en las bibliotecas universitarias españolas. **Anales de Documentación**, v. 21, n. 1, 2018. DOI: <https://doi.org/10.6018/analesdoc.21.1.295841>

Sámano Hernández, N. J. *Uso de las redes sociales Facebook y Twitter en el servicio de referencia virtual en las bibliotecas universitarias*. Trabajo fin de grado no publicado. **Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. RITEC**. 2014. Recuperado el 3 de octubre de 2022 de <http://hdl.handle.net/11285/630073>

San José Montano, B.; López de la Fuente, E.; Naseiro Ramudo, A. 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**, n. 82, p. 21-36, 2020. DOI: <https://doi.org/10.47251/clip.n82.31>

Sánchez Hernampérez, A. **Manual de planificación y prevención de desastres en archivos y bibliotecas**. Madrid: Fundación Histórica Saveria. 2000.

Thorpe, C. Transforming a university library into a learning organisation. **Library Management**, v. 42, n. 6/7, p. 436-447, 2021.

Trindade, V. A.; Torillo, D. La entrevista no estructurada en sectores de actividades informales: obstáculos y facilitadores. En: **Actas del V Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales**, 16 al 18 de noviembre de 2016, Mendoza, Argentina: Universidad Nacional de La Plata. 2016. Recuperado de: <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/library?a=d&c=eventos&d=Jev8597>

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

Viana, L.; Pieruccini, I.; Madruga, S. N. Biblioteca universitária e saberes informacionais: uma experiência com a Wikipédia. **Informação&Informação**, v. 26, n. 4, p.645-669, 2021. DOI: <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2021v26n4p645>