



Universidad Nacional de Mar del Plata

Facultad de Humanidades

Departamento de Ciencia de la Información

Licenciatura en Bibliotecología y Documentación

***Identificación y análisis de las estrategias abordadas
por las bibliotecas universitarias
durante el ASPO 2020.***

El caso de las bibliotecas universitarias de gestión privada de Caba

*Tesis presentada para la obtención del grado de
Licenciada en Bibliotecología y Documentación.*

Moreyra, Vanesa

DNI 23044362

Director: Esp. Oscar Fernández

Buenos Aires, Diciembre 2021.-

Tabla de contenido

1. Agradecimientos. Dedicatorias.

2. Resumen

2.1 Palabras clave

Capítulo I

El problema de investigación

1.1 Tema

1.1.2 Título

1.1.3 Introducción

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Definición del problema

1.2.2 Problema central

1.2.3 Problemas conexos

1.3 Estado actual de la cuestión

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

1.4.2 Objetivos específicos

1.5 Justificación de la investigación

1.6 Aportes e impacto

1.7 Cronograma de la investigación

Capítulo II

Marco teórico

2.1 Introducción

2.1.1 La educación universitaria

2.1.2 La biblioteca universitaria

2.1.3 La pandemia como disrupción educativa

2.1.4 Los bibliotecarios y el teletrabajo

2.2 Sistema universitario de gestión privada en Caba

2.2.1 Universidades y Unidades de información de gestión privada en Caba

2.3 Bibliotecas universitarias

2.3.1 Objetivos de la biblioteca universitaria

2.3.2 Servicios

2.3.3 Roles de los profesionales bibliotecarios

2.4 La biblioteca universitaria y los servicios digitales

2.4.1 La experiencia de la educación virtual

2.4.2 Fuentes de información

2.4.2.1 Tipología

2.4.2.2 Marco legal

2.4.2.3 E-books, colecciones y servicios digitales especiales

2.4.3 Formación en el uso de herramientas tecnológicas

2.4.3.1 El usuario

2.4.3.2 El profesional bibliotecario

2.4.4 Canales de comunicación y utilización de software

2.5 Bibliotecas en pandemia

2.5.1 La educación universitaria en CABA durante el ASPO y DISPO

2.5.1.1 La ausencia del espacio físico

2.5.2 El uso de nuevas herramientas tecnológicas

2.5.2.1 La tecnología como servicio profesional

2.5.2.2 La relevancia emocional de la virtualización frente al aislamiento

2.5.3 El teletrabajo en la biblioteca universitaria

2.5.3.1 Recursos bibliográficos

2.5.3.2 Recursos humanos

2.5.3.3 Consideraciones legales

2.5.3.4 Aspectos telemáticos, espaciales y de software

2.5.3.5 Participación departamental universitaria

2.5.4 El papel de los repositorios institucionales y las colecciones digitales

2.5.5 La cooperación bibliotecaria

Capítulo III

Marco metodológico

3.1 Tipo de investigación

3.2 Tipo de diseño

3.3 Selección de la muestra

3.4 Variables

3.4.1 Definiciones operacionales

3.4.2 Definiciones conceptuales

3.5 Instrumentos de recolección de datos

Capítulo IV

La recolección de datos

4.1 Análisis y procesamiento de los datos

4.1.1 Evaluación por variables

4.2 Resultados

Capítulo V

Interpretación del estudio

5.1 Conclusiones

5.2 Recomendaciones

Glosario

Anexos

4.4.1 Índice de tablas

4.4.2 Índice de gráficas

4.4.3 Cuestionarios y entrevistas

Bibliografía

Agradecimientos

A todas las autoridades y personal que conforman la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Mar del Plata, por permitirme crecer personal y profesionalmente.

A mi director de tesis profesor Oscar Fernández, por alentarme al comienzo de este camino y haberme prestado su tiempo hacia el final.

A los docentes que han sabido transmitir su compromiso profesional, especialmente a Laura y Valeria, por sumar esa sensibilidad que todos los estudiantes valoramos y necesitamos siempre.

A mis compañeros de estudio, especialmente a Vanesa, Rita, Esteban y Lucía; por haber compartido su experiencia y sus pensamientos positivos en momentos de exigencias.

A los equipos de trabajo de las bibliotecas participantes, muy especialmente a Noelia, Luisa, Nicolás y Graciela, por su buena predisposición y cálida atención.

A todas aquellas personas que a lo largo de estos años de estudio han sido un impulso en este camino de continuo esfuerzo y aprendizaje, es acompañando y dejándose acompañar como se hace posible.

Dedicatoria

Esta tesis la dedico especialmente:

A mis padres Bety y Héctor, inspiración de fortaleza en los momentos más difíciles, fuente de amor inagotable en cada paso de mi vida.

A mis hijos Beli, Mica y Agus, quienes creen plenamente en mí y me transmiten esa confianza cuando más lo necesito.

A Marce, mi compañía incondicional, la cara oculta en la luna de todos mis sueños y proyectos.

A Valen, esperanza viva de un mundo mejor.

“Debemos dar la bienvenida a lo nuevo, mientras nos aseguramos de proteger lo que es importante del pasado y del presente.

Necesitamos ser conscientes de lo que nos hace especiales, pero nunca olvidemos que somos parte de nuestras comunidades, de las sociedades a las que servimos.”¹

Gloria Pérez Salmerón

¹ Pérez-Salmerón, G. (2019) Discurso de despedida de la presidencia de la IFLA.

2. Resumen

Esta investigación se propone identificar y analizar las diferentes estrategias que las bibliotecas universitarias de Caba debieron llevar a cabo durante el 2020 para enfrentar la interrupción provocada en la educación -así como en todas las actividades de la sociedad- a causa del Covid-19.

El trabajo se centra en el estudio de las nuevas medidas adoptadas por las bibliotecas universitarias, no solo para readaptar sus productos y servicios a una comunidad mucho más amplia, sino también en las acciones ejecutadas para enfrentar con la mayor eficacia posible los nuevos desafíos relacionados con el trabajo remoto, los recursos electrónicos, la seguridad, la formación profesional e informática, la actualización de los repositorios y el trabajo colaborativo, entre otros temas. Se busca determinar la eficiencia de cada una de ellas a fin de poder discriminar, para su aplicación en un futuro inmediato, las estrategias más exitosas en relación con el trabajo interno y el servicio al usuario.

De acuerdo a las características del tema y los objetivos planteados, se decide aplicar un abordaje cuali y cuantitativo, de diseño no experimental y carácter transversal, desde una perspectiva descriptiva-exploratoria.

2.1 Palabras claves: Bibliotecas universitarias- Covid-19/ASPO 2020- Teletrabajo en bibliotecas - Repositorios institucionales- Formación del profesional bibliotecario

Capítulo I

El problema de Investigación

1.1 Tema

Las bibliotecas universitarias durante el ASPO 2020.

1.1.2 Título

Identificación y análisis de las estrategias abordadas por las bibliotecas universitarias durante el ASPO 2020.

El caso de las bibliotecas universitarias de gestión privada de Caba

1.1.3 Introducción

El tema seleccionado intenta buscar soluciones al problema de la falta de presencialidad en los estudios universitarios, tal como ocurre en todos los niveles educativos, generado por el Aislamiento Social Preventivo Obligatorio a causa del Covid-19². Si bien es esperable que la situación no se perpetúe en el tiempo, también es sabido que gran parte de las actividades socio-educacionales quedarán atravesadas por este cambio. Muchas de las nuevas maneras de comunicación y desempeño bibliotecario - tanto desde la perspectiva laboral como institucional - se vislumbran como precursoras, es por eso la importancia de este análisis.

Las bibliotecas se perciben como espacios físicos sumamente provechosos para los estudiantes, tanto es así que desde hace varios años estas unidades de información aspiran y trabajan para ser mucho más que espacios que albergan libros y documentos para su divulgación; las bibliotecas universitarias persiguen el concepto de CRAI³ (Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación) como su evolución necesaria. Ahora bien, el hecho de no poder brindar ese servicio de manera física, prácticamente obligó a las bibliotecas y los bibliotecarios a buscar diferentes opciones para seguir acompañando, guiando,

² -Fuente: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/237062/20201107>

³Gaitán, A. y Coraglia, M. I. (2020). El CRAI como evolución necesaria de la biblioteca universitaria. Revista Latinoamericana de Educación Comparada, 11(17), pp. 111-131.

no perder visibilidad, seguir afianzando ese rol y a su vez continuar con la expansión profesional que siempre se anhela en pos de un mejor desempeño personal y colectivo.

1.2 Planteamiento del problema

Son muchos los interrogantes y las alternativas que se presentan frente a una realidad imprevista e inevitable como la que planteó la pandemia, algunas de las cuestiones que dieron origen a este trabajo son:

- Alternativas a la falta de presencia física. La pandemia como barrera y oportunidad.
- Transformaciones exitosas que servirán para la reapertura con nuevos usos y costumbres.
- Los nuevos procesos adoptados: ¿inmediatez resolutive o transformación evolutiva?
- Una mirada desde el colectivo profesional. Autocrítica. Formación y creatividad.
- ¿Qué funciones y tareas fueron posibles realizar durante el particular año 2020?
- ¿Qué servicios pudieron transformarse?
- ¿Qué actividades pudieron o debieron intensificarse en función de los nuevos protocolos y las nuevas maneras de comunicación?
- Los repositorios: un análisis pendiente.
- ¿Qué cualidades profesionales resultaron más relevantes? ¿Cuáles debieran profundizarse? ¿Hubo una reconfiguración del tiempo laboral-formativo?
- ¿Cuál fue el papel de las Instituciones y las propuestas académicas virtuales?

1.2.1 Definición del problema

1.2.2 Problema central

De acuerdo a lo citado anteriormente, nuestro problema de investigación se define de la siguiente manera:

¿Cuál es el nivel de adaptación de la biblioteca universitaria ante la virtualización impuesta en la educación por el ASPO 2020?

1.2.3 Problemas conexos

Del problema central, se derivan los siguientes problemas conexos:

- ¿El flujo de actividades bibliotecarias se mantuvo, aumentó o disminuyó durante el período de aprendizaje virtual? ¿Es posible establecer una reconfiguración de las mismas?
- ¿Los bibliotecarios se encuentran en condiciones de brindar un servicio puramente virtual? ¿Han intensificado su formación durante este período?
- ¿Las instituciones educativas responden a los nuevos requerimientos de sus bibliotecas? ¿Cuál es el nivel de intercambio profesional en el ámbito regional?
- ¿Los repositorios institucionales han sido revalorizados ante la necesidad de fuentes en soporte digital?

1.3 Estado de la cuestión

Los productos y servicios de las bibliotecas universitarias argentinas es una temática que ha sido objeto de diversos estudios, sin embargo a raíz de la pandemia ocasionada por el Covid-19 y su consecuente Decreto de ASPO durante todo el año 2020, es necesario un nuevo análisis que contemple los repentinos cambios en cuanto a virtualización absoluta de los servicios, del aprendizaje en general y del desempeño profesional.

Desde la disruptiva llegada del Covid-19 todas las disciplinas han debido reconfigurar sus formas de estudio y aplicación, las universidades y las bibliotecas no fueron ajenas a este cambio y desde un principio han estado buscando alternativas a la falta de presencialidad. Si bien es un fenómeno totalmente inesperado y nuevo, este trabajo parte de una incipiente conceptualización teórica donde los autores e instituciones que se expiden sobre

el tema marcan las primeras tendencias⁴: la pandemia como acelerador de la transformación digital; el bibliotecario como sujeto idóneo para contrarrestar el impacto de la virtualización repentina; y el carácter colaborativo como posibilidad para superar la crisis. Incluso ya se encuentran los primeros estudios y [protocolos](#) que intentan proyectar cómo será la reapertura y vuelta a las bibliotecas físicas⁵, de todas maneras es un panorama que requiere el análisis desde muchas perspectivas y teniendo en cuenta además la particularidad del contexto socio-económico de cada región.

Lo cierto es que a partir de marzo de 2020 las bibliotecas a nivel mundial sufrieron modificaciones. Las mismas fueron acrecentándose de acuerdo a las medidas gubernamentales que dictaba cada país, en líneas muy generales podríamos decir que la evolución se dio de la siguiente manera:

- Restricción acotada de los horarios de acceso a la biblioteca
- Reprogramación de talleres y de acceso a los lugares de estudio
- Implementación de un servicio mínimo que incluye el cierre total de los espacios comunes y la provisión de las herramientas necesarias para que el personal pueda llevar adelante un eventual trabajo remoto.
- Cierre total, asignación del teletrabajo como única posibilidad de continuar en la actividad. Prórroga en devoluciones y apertura en los préstamos digitales.
- Nuevas medidas para la reapertura, entre las que se destacan el número de personas dentro la Institución, el autopréstamo presencial y la intensificación de las medidas higiénicas y de protección.

En los países más desarrollados incluso, el personal bibliotecario se dispuso a prestar su trabajo y su conocimiento en tecnología e información para servicios sociales o sanitarios.

Dentro de la misma línea podemos mencionar la tarea de muchas asociaciones a nivel internacional que rápidamente trabajaron de acuerdo a los incipientes

⁴ Díaz Pacífico, F., Petinari, L. and Freán, P. Teletrabajo y pandemia en las bibliotecas de Rosario: resultados del primer relevamiento. Asociación de Bibliotecarios Profesionales de Rosario (ABPR). <https://rephip.unr.edu.ar/handle/2133/18125>

⁵ Universidad REBIUNC Protocolo para la reapertura de las Bibliotecas de la Universidad Nacional de Córdoba: Resolución623/2020deRectorado <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/PREFACIO/article/view/30353>

conocimientos científicos sobre el COVID-19 elaborando diferentes guías, proyectos (un claro ejemplo es el Proyecto [REALM](#)⁶) y manuales que pudieran ayudar en la toma de decisiones locales para la reapertura de Bibliotecas, Centros de archivos y Museos.

En América latina encontramos algunas similitudes y otras tantas diferencias con respecto al panorama antes mencionado. La pandemia encontró un sistema educativo superior que si bien es de calidad muchas veces se ve atravesado por problemáticas regionales como la conectividad, la infraestructura y los efectos económicos aparejados por la crisis sanitaria. Este último aspecto se dio a nivel mundial pero como es de esperarse en una región como LATAM (Latinoamérica) impactó de una manera más contundente. Las bibliotecas universitarias que conforman la región definida por la Unesco como [América Latina y el Caribe](#) siguieron las medidas antecedentes adaptándolas, como veremos más adelante, al entorno socio-económico y político circundante.

En la siguiente imagen, por medio de cualquier dispositivo capaz de leer el código QR, podemos observar el mapa dinámico sobre la situación actual de la educación superior en esta región.

⁶ Proyecto REALM. Safely, R., Webinar, U. (2021). REALM project - Reopening Archives, Libraries, and Museums. OCLC.

Figura 1- Seguimiento del estado de situación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe



Fuente: Unesco-Ielsac

Nota: La captura del mapa corresponde a Julio de 2021; el QR redirige a la información en línea actualizada

En nuestro país las bibliotecas universitarias debieron responder al Decreto presidencial [N.º 260/2020](#) del 12 de marzo que indicaba el aislamiento obligatorio por el nuevo brote de coronavirus, un virus que el día anterior la Organización Mundial de la Salud había declarado como pandémico. Al principio parecían ser medidas semanales o mensuales, pero con el tiempo y la propagación del virus, el aislamiento y la interrupción de la educación presencial en todos sus niveles se prolongó hasta el día de hoy.

Esta investigación indagará en el sector que nuclea a las bibliotecas de gestión privada⁷ de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y abordará el análisis desde la experiencia del profesional bibliotecario y la adopción de conductas elaboradas

⁷ Reguladas a través de CONEAU: Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria. Organismo descentralizado que funciona en jurisdicción del Ministerio de Educación de la Nación.

para enfrentar una situación diferente e imprevista. Se pretende analizar esos procesos, a fin de identificar los más exitosos, diferenciar entre los excepcionales y los perdurables, detectar los vacíos que aún persisten y dar lugar a una reflexión desde el colectivo bibliotecario. Es preciso recabar esta información para que las bibliotecas universitarias continúen ejerciendo un papel central en el desarrollo del aprendizaje académico y al mismo tiempo los bibliotecarios se fortalezcan en sus diferentes roles.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Identificar el nivel de adaptación de las bibliotecas universitarias de gestión privada de la Ciudad Autónoma de la Ciudad de Buenos Aires durante el ASPO 2020 mediante el análisis de los nuevos procesos abordados a fin de proveer información que aporte a un mejor desempeño en el futuro inmediato.

1.4.2 Específicos

- ✓ Comparar estadísticas de las diferentes actividades de la biblioteca con periodos anteriores a fin de establecer un aumento o disminución de la presencia bibliotecaria en la comunidad.
- ✓ Discriminar mediante análisis de datos estadísticos y valorativos cuales de los sectores y servicios bibliotecarios resultaron eficaces y cuales se vieron más perjudicados, con el objeto de proveer información útil para el fortalecimiento y reformulación respectivamente.
- ✓ Interpretar a través de encuestas y entrevistas el nivel de satisfacción o disconformidad de los bibliotecarios respecto del trabajo remoto, las capacitaciones y los intercambios profesionales implementados.
- ✓ Examinar información concerniente a usos, permisos, actualización y mantenimiento de los repositorios institucionales durante el contexto de virtualidad educativa

1.5 Justificación de la investigación

Si bien no es esperable que la virtualidad se establezca de manera excluyente, sabemos que la pandemia por Covid19 ha afectado muchas de las actividades cotidianas y que esta afección puede percibirse también como una oportunidad, dando lugar a un cambio permanente de usos y costumbres.

La digitalización y los servicios que de ella dependen, tienen un diferente grado de desarrollo según la región y el ámbito dado, pero su uso ya se encuentra establecido. Es por eso que la brecha digital y sus derivados es una temática que preocupa aún más en estos tiempos donde “estas desigualdades constituyen una verdadera amenaza para la continuidad del aprendizaje en un momento en que se produce un trastorno educativo sin precedentes” (Giannini, 2020) De todas maneras, bajo diferentes contextos y sin poder evitarlo, la situación extraordinaria que presentó la pandemia no ha hecho más que acelerar un proceso que en mayor o menor medida, ya se venía aplicando en las bibliotecas universitarias: la virtualización completa de tareas, productos y servicios.

Frente a este nuevo escenario resulta necesario reformular teorías que respondan, se adapten y sean funcionales al contexto acaecido. Si bien el desarrollo de este trabajo también se encuentra atravesado por la pandemia, resulta viable realizarlo ya que los datos empíricos se obtienen a través de cuestionarios virtuales dirigidos a bibliotecarios y encuestas personales en línea con algunos de los responsables de las unidades de información participantes.

1.6 Aportes e impacto

La presente investigación persigue el aporte de teoría y de prácticas estratégicas a bibliotecas, bibliotecarios y profesionales de la información frente a este nuevo proceso de cambio en la educación y en todas las actividades de la sociedad actual.

Muchos nos preguntamos si el cambio digital ha llegado para quedarse. Es un proceso que se acrecentó abruptamente y por el que aún estamos transitando, por eso las respuestas que encontramos son tentativas y susceptibles de cambios, pero no por eso menos relevantes ante una realidad que nos exige

adaptarnos rápidamente. Este es entonces el aporte que se pretende dar al colectivo bibliotecario y a los actores que se relacionan con él: la identificación de las estrategias más provechosas que podemos llevar a cabo a fin de no perder la presencia y agilidad académica que nos brindaba la presencialidad. Si bien somos conscientes que muchas de las medidas han sido tomadas de manera intempestiva, luego de un año académico completo bajo estas circunstancias nos proponemos discriminar entre las medidas que sirven como respuesta inmediata y limitada de aquellas que suscriben a una profesión de mayor calidad, tanto sea para los usuarios como para sus propios gestores.

La pandemia es un problema social a nivel mundial que seguimos padeciendo, estamos inmersos en la problemática y con muchas variables por definir, pero aun así creemos que esta investigación puede aportar al menos dos de los criterios que se establecen (Ackoff, 1973; Miller y Salkind, 2002) para la justificación e importancia de una tarea investigativa: *conveniencia y relevancia social*.

-Conveniente porque estudia una temática de adecuación frente a un panorama imprevisto, incierto e inevitable (Iesalc-Unesco⁸ detalla que la pandemia está afectando en Latinoamérica a unos 23,4 millones de estudiantes universitarios)

-Relevante porque aporta información teórica y práctica al colectivo bibliotecario y a la comunidad educativa, “las instituciones de educación superior albergan el talento y la creatividad que el mundo necesita para construir un futuro más inclusivo, resistente y sostenible” (Iesalc-Unesco, 2020) proyectándose de esta manera como una contribución de valor social amplio.

Por último, podemos decir que el impacto esperado es el beneficio que derive de la aplicación de las diferentes experiencias bibliotecarias investigadas y valoradas en este trabajo. Esperamos que los hallazgos exitosos, así como los desafortunados o los detectados como pendientes, coadyuven a tomar un camino más atento y minucioso en la transformación bibliotecaria y la educación virtual.

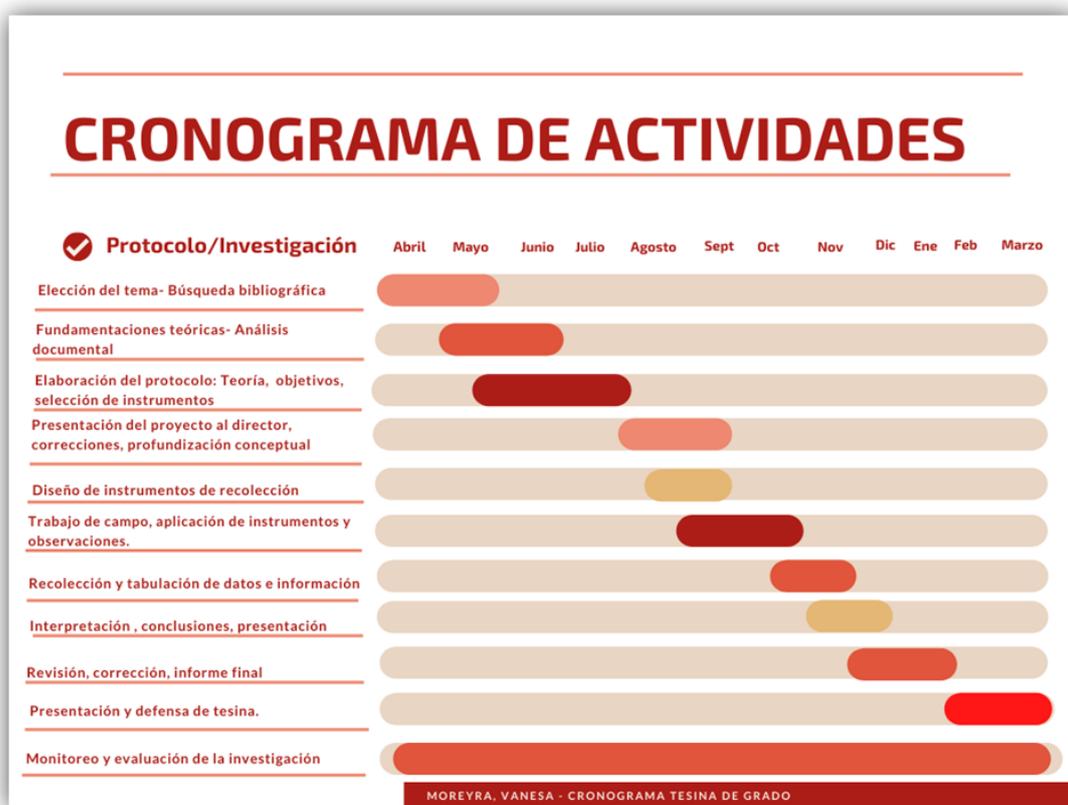
⁸ Unesco-Iesalc. COVID-19 y educación superior: De los efectos inmediatos al día después. Análisis de impactos, respuestas políticas y recomendaciones. <https://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/05/COVID->

1.7 Cronograma de la investigación

La investigación prevé una duración de 12 meses, planteados en tres segmentos principales:

- Proyecto, protocolo y presentación.
- Trabajo de campo, aplicación de técnicas seleccionadas, tabulación, análisis y resultados.
- Presentación de conclusiones y aportes; evaluación y defensa.

Figura 2- Cronograma de la investigación



Elaboración propia

Capítulo II

Marco teórico

2.1 Introducción

En la educación superior las bibliotecas deben contribuir a la dinámica del aprendizaje. Su función es proveer al estudiante o investigador “un espacio tanto virtual como físico que ofrezca recursos y servicios para fortalecer y desarrollar la producción del conocimiento científico y académico” (Décima, 2018, p. 59). Deben fomentar la calidad educativa no solo a través de sus productos, sino también por medio de servicios como la alfabetización informacional y las políticas interuniversitarias.

2.1.1 La educación universitaria

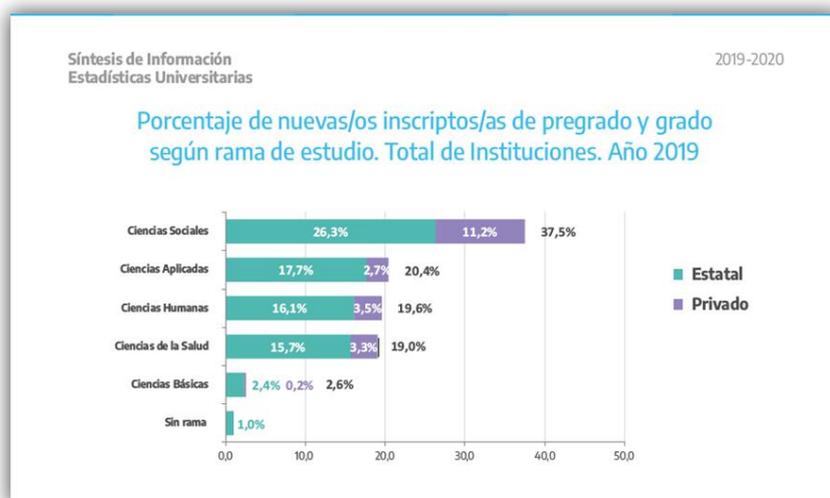
La educación universitaria desempeña un papel fundamental en las perspectivas de desarrollo de cualquier país. A través de ella se potencian las habilidades no solo profesionales y de conocimiento sino también las personales. Su función principal es promover y estimular la educación, la investigación científica y tecnológica, pero al mismo tiempo persigue la formación de un ciudadano responsable, crítico y sensible con su entorno. Las consecuencias de una educación universitaria de calidad son beneficiosas tanto para el estudiante como para la sociedad que lo alberga.

Entre 2010 y 2019 el sistema universitario argentino ha registrado⁹ un crecimiento del 27,3% en la matrícula de estudiantes de pregrado y grado; un incremento del 43,6% de nuevas/os inscriptas/os y un aumento del 36,7% en sus egresadas/os.

Actualmente el sistema cuenta con 2.343.587 estudiantes que cursan en las 11.245 carreras de pregrado, grado y posgrado que se dictan en las 131 universidades públicas y privadas de todo el país. Si bien la gestión pública sigue concentrando por amplia mayoría el porcentaje de universitarios, el crecimiento - tal como se puede apreciar en la figura 4 – sucedió en ambas gestiones.

⁹ Según datos de la Secretaría de Políticas Universitarias (SPU)

Figura 3- Crecimiento de matrícula universitaria 2019-2020



Fuente: Departamento de Información Universitaria DNPeIU – SPU

De acuerdo a la síntesis conceptual y estadística que antecede, podemos apreciar la relevancia de la temática seleccionada para este trabajo, y el compromiso que en las bibliotecas universitarias se deriva.

2.1.2 La biblioteca universitaria

Las bibliotecas universitarias contribuyen a la misión de la universidad y su rol es clave para el sistema universitario porque a través de ella el estudiante, docente o investigador encuentra acceso a la información científica y a su difusión.

Una definición concisa podría ser la siguiente:

“La biblioteca es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad e Institución en su conjunto. La Biblioteca tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los

procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad / Institución” ¹⁰(REBIUN, 2006)

La biblioteca es un espacio dinámico que ha ido evolucionando y respondiendo a las nuevas necesidades educativas. Actualmente es un espacio tanto físico como virtual, un centro activo para la búsqueda de información y la creación de conocimiento (Pinto, Sales y Martina Osorio, 2008).

Anteriormente nos referimos a la educación universitaria como un proceso que atraviesa íntegramente al ser humano. Las bibliotecas universitarias son partícipes de ese proceso articulando el aprendizaje, con la producción y difusión de nuevo conocimiento; de manera tal que la sociedad toda pueda beneficiarse y la investigación siga creciendo.

Las bibliotecas además, forman redes -como [Reclaria](#), [Amicus](#) y [Vitruvio](#) por ejemplo- con el objeto de optimizar el acceso a la información e incrementar los contenidos para las diversas áreas del conocimiento.

Otra herramienta fundamental son sus repositorios institucionales, espacios donde retroalimentan a las instituciones que las contienen.

Ahora bien, más allá de que las bibliotecas y las universidades se constituyeron hace varios años en una especie de híbridos en cuanto a formación presencial y virtual, lo ocurrido en el pasado 2020 es un hecho sin precedentes que afectó sorpresivamente a todos. Ni las Unidades de Información, ni las universidades ni la población de estudiantes, docentes e investigadores se encontraban preparados para un cambio tan abrupto en la educación. Sin embargo, no hubo opción. La presencialidad y el uso de los espacios y productos físicos debieron interrumpirse por tiempo indeterminado (aún hoy en día) y todo debió continuar en modalidad virtual. De ese proceso todos fuimos parte, de ese proceso trataremos en esta investigación.

¹⁰ Red de Bibliotecas Universitarias de España -Plan Estratégico 2003-2006

2.1.3 La pandemia como interrupción educativa

El 11 de marzo de 2020 la OMS anunció:

“La OMS ha estado evaluando este brote durante todo el día y estamos profundamente preocupados tanto por los niveles alarmantes de propagación y gravedad, como por los niveles alarmantes de inacción. Por lo tanto, hemos evaluado que COVID-19 puede caracterizarse como una pandemia¹¹”

Una semana después se confirmaba ese anuncio y las actividades en el mundo entero cesaban, se interrumpían o mutaban a otra modalidad en el mejor de los casos.

En Argentina la cuarentena, denominada ASPO, fue declarada el 19 de marzo de 2020 por el Poder Ejecutivo Nacional a través del Decreto N° 297/2020. A partir de ese momento, las universidades y las bibliotecas debieron cerrar sus puertas y reorganizar rápidamente no solo la manera de ofrecer sus productos y servicios, sino también el teletrabajo de todo su personal.

Algunas bibliotecas referentes como la Biblioteca Nacional de Maestros y la Biblioteca del Congreso de la Nación compartieron las primeras reflexiones con estrategias y recursos implementados.

La incertidumbre invadió a toda la sociedad y como respuesta surgió el miedo, pero también la creatividad. Frases como *transformación bibliotecaria*, *teletrabajo*, *atención remota*, *comunicaciones sincrónicas*, *apertura de colecciones digitales*, *videoconferencias*, *capacitaciones*, *protocolos post COVID* y *nueva normalidad* fueron incorporándose al lenguaje cotidiano y a la comunicación institucional.

La interrupción provocada por el Covid-19 implicó un gran esfuerzo -tanto en el plano institucional como en el personal- para poder seguir trabajando; fueron muchos los que buscaron identificar las oportunidades dentro de la crisis. Al

¹¹ Según documentos oficiales de la OMS, el término pandemia refiere a las enfermedades que se propagan a través de las fronteras y que llegan a afectar a varios continentes con transmisión sostenida. La pandemia es declarada cuando hay "propagación mundial de una nueva enfermedad. Se produce una pandemia cuando surge un nuevo virus que se propaga por el mundo y la mayoría de las personas no tienen inmunidad contra él"

respecto, la señora Katsuno-Hayashikawa¹² -directora de Educación 2030 de la UNESCO- alentó a todo el sector a aprovechar el desafío:

“Esta crisis ofrece un mejor momento para comenzar a implementar un currículo más sostenible guiado por la Agenda 2030 y los ODS, trabajando para reducir las desigualdades y ofrecer igualdad de oportunidades de acceso a la educación terciaria para todos, promoviendo un verdadero aprendizaje a lo largo de toda la vida”.

2.1.4 Los bibliotecarios y el teletrabajo

Según los primeros estudios realizados sobre el teletrabajo en el colectivo bibliotecario, las mayores dificultades a enfrentar se pueden clasificar en tres grandes grupos:

1. La ausencia del espacio físico de trabajo/ interrupción de la comunicación presencial.
2. La imposibilidad de uso de las colecciones físicas/ la falta de digitalización.
3. La adecuación del software y hardware necesarios para poder realizar el teletrabajo.

En el desarrollo de esta investigación, iremos analizando más profundamente estos ítems.

2.2 Sistema universitario de gestión privada en Caba

En nuestro país no fue fácil el desarrollo del sistema de gestión privada a nivel universitario. Podría decirse que hasta mediados del siglo XX, las instituciones de educación superior han sido siempre en su mayoría reguladas por el Estado. Hacia 1955 las universidades privadas comenzaron a regularse formalmente y desde allí iniciaron un camino, que luego de romper con algunos mitos de

¹² Unesco y ODS 2030: Inclusión y Educación. <https://en.unesco.org/gem-report/node/3471>

desprestigio o inferioridad con respecto a la gestión estatal, fue de crecimiento y expansión académica.

Si bien en la actualidad el porcentaje de matriculados sigue siendo mucho mayor en la gestión estatal, las universidades privadas que participan de este estudio, se encuentran en una de las regiones económicamente más desarrolladas del país, con lo cual contienen a un gran número de estudiantes.

2.2.1 Universidades y Unidades de información de gestión privada en Caba

En las universidades de gestión privada de Caba se observa la siguiente oferta académica:

- ✓ Carreras de grado
- ✓ Carreras de posgrado
- ✓ Cursos ejecutivos y de extensión universitaria
- ✓ Diplomaturas

A su vez, la oferta se presenta en diferentes modalidades: presencial y a distancia.

- ✓ Modalidad presencial: ofertas académicas cuyas actividades previstas en el plan de estudio se desarrollan en un mismo espacio/tiempo, pudiendo incorporar el uso de tecnologías de la información y comunicación como apoyo y/o complemento a las actividades presenciales sin que ello implique un cambio de modalidad de la carrera.
- ✓ Modalidad a Distancia: ofertas académicas cuyas actividades previstas en el plan de estudio se desarrollan mediante una relación docente- alumno separada en el tiempo y/o en el espacio, durante todo o gran parte del proceso educativo, en el marco de una estrategia pedagógica integral que utiliza soportes materiales y recursos tecnológicos, tecnologías de la información y la comunicación, diseñados especialmente para que los/as alumnos/as alcancen los objetivos de la propuesta educativa. (Resolución MED N° 2641/2017)

Podemos decir entonces que en este grupo poblacional todos poseen ofertas educativas a distancia, factor que -como veremos más adelante- colabora en la readaptación de la biblioteca en pandemia. En este aspecto cabe destacar que de acuerdo a recientes encuestas¹³ todas las unidades de información brindan servicios en línea para su comunidad: el 87% provee consulta e investigación con un bibliotecario, acceso al catálogo en línea y bases de datos bibliográficas. El 67% ofrece acceso a guías temáticas con recursos informativos; y el 60% instruye en alfabetización informacional a través de tutoriales, videos o clases sincrónicas. También brindan servicios de información para los docentes de la modalidad a distancia y apoyo en la actualización del material.

2.3 Bibliotecas universitarias

2.3.1 Objetivos de la biblioteca universitaria

- ✓ Ser intermediarias en el conocimiento
- ✓ Difundir la información
- ✓ Responder a las necesidades de información
- ✓ Trabajar en pos del acceso abierto, la visibilidad y la igualdad
- ✓ Gestionar y promocionar la propia producción universitaria
- ✓ Brindar formación informacional
- ✓ Promover el trabajo colaborativo como factor de calidad educativa

2.3.2 Servicios principales

- ✓ Consulta en sala
- ✓ Referencia (presencial y virtual)
- ✓ Catalogación del material (de manera que se proteja la construcción del conocimiento)
- ✓ Préstamos de documentación en soporte físico y digital
- ✓ Acceso a OPAC
- ✓ Información y guía sobre búsquedas bibliográficas

¹³ Petrosini, N. (2020) Tesis De licenciatura en bibliotecología. UNMDP.

- ✓ Acceso a bases de datos, catálogos de otras bibliotecas

Mas adelante veremos cuales de estos roles y servicios han podido mantenerse durante la educación en tiempos de pandemia y cuales no.

2.3.3 Roles de los profesionales bibliotecarios

- ✓ Dirigir los procesos integrales de la biblioteca
- ✓ Coordinar y realizar los procesos técnicos
- ✓ Administrar y planificar las adquisiciones y suscripciones
- ✓ Detectar las necesidades (de material y de información) de la comunidad en la que trabaja
- ✓ Brindar formación a los usuarios
- ✓ Promover el desarrollo y mantenimiento de la colección

2.4 La biblioteca universitaria y los servicios digitales

2.4.1 La experiencia de la educación virtual

Tal como mencionamos anteriormente, la experiencia de la educación virtual ha servido de base en muchas de las decisiones que se han tomado a raíz de la interrupción de la presencialidad educativa. Este nicho poblacional de gestión privada, se destaca a nivel nacional concentrando el mayor porcentaje de alumnos que estudian bajo la modalidad a distancia: 64% frente al 36% de las estatales (*Síntesis de Información Universitaria 2018-2019, 2020, p. 47*).

Estas Unidades de información poseen en general un referencista que, si bien no siempre es exclusivo para la modalidad, *se encuentra mejor preparado en fuentes de información y técnicas de comunicación digitales* (Merlo Vega, 2010).

Como roles destacados podemos citar¹⁴:

¹⁴ Association of College and Research Libraries, 2008, Personnel.

- ✓ Diseñar e implementar programas de alfabetización incluyendo softwares y aplicaciones en línea
- ✓ Aplicar el conocimiento sobre la legislación en derechos de autor
- ✓ Promover junto con la universidad la alfabetización informacional
- ✓ Trabajar conjuntamente con el departamento de tecnología de la universidad.

Cabe aclarar que, si bien estos procesos pudieron servir de guía en algunos aspectos, la situación que plantea el distanciamiento social provoca un entorno totalmente distinto y adverso.

2.4.2 Fuentes de información

Las fuentes de información son todo aquello que nos proporciona material para la reconstrucción de una situación o responde a una necesidad informativa. López Yepes¹⁵ menciona cuatro características principales que debemos tener en cuenta:

- ✓ La autenticidad
- ✓ El lugar de origen
- ✓ El tiempo en que se consulta
- ✓ La interpretación

2.4.2.1 Tipología

Cuando hablamos de educación virtual o de referencia digital es necesario que las fuentes sean accesibles a través de internet. He aquí la importancia de identificar información de calidad académica. En este sentido es conveniente recurrir a las bibliotecas digitales, bases de datos bibliográficas, motores de búsqueda académicos y repositorios institucionales.

¹⁵ Yepes, J. Los caminos de la información: como buscar; seleccionar y organizar las fuentes de nuestra documentación personal. Madrid: Editorial Fragua, 1997

Por otro lado, el desarrollo tecnológico nos permite la digitalización de los documentos físicos, proceso que brinda una gran oportunidad ante las limitaciones de acceso de algunas colecciones o materiales digitales.

2.4.2.2 Marco legal

En nuestro país existe la [LEY 11723](#), sobre la propiedad intelectual y la protección del derecho de autor. En este sentido, muchas veces la bibliografía está sujeta a restricciones que son ajenas a la institución. Entonces, en cuanto a disponibilidad de material digital, no solo el soporte puede funcionar como impedimento, en palabras de Liberatore y Vuotto (2004, p. 105) lo vemos claramente:

“Los problemas principales derivan de no contar siempre con toda la bibliografía en el soporte y formato deseado y, de obtenerla, todavía resta superar los escollos legales derivados de los derechos de propiedad intelectual.”

2.4.2.3 Ebooks, colecciones y servicios digitales especiales

Todos sabemos que, con la llegada de Internet y las nuevas tecnologías, las bibliotecas comenzaron a incrementar sus contenidos y servicios tradicionales.

Resulta interesante al estudio, mencionar rápidamente algunos de ellos:

- ✓ E-book (libro electrónico): es cualquier forma de fichero en formato digital que puede descargarse en dispositivos electrónicos para su posterior visualización. Se trata de un archivo digital que precisa de un elemento adicional para su visionado, el dispositivo lector, que debe contener un software adecuado para la lectura del documento (Cordon, 2011, p. 17).
- ✓ Colección digital: son colecciones en diferentes formatos electrónicos que pueden ser compartidas a la comunidad, sin límite de usuarios, ocupando

menos espacio que la colección física y muchas veces por un menor costo.

- ✓ Servicios digitales especiales: aplicaciones móviles propias de la biblioteca, plataformas de uso exclusivo y préstamo digital, acceso a publicaciones electrónicas, periódicas, repositorios institucionales compartidos y cursos en línea.

La posibilidad de contar con ciertas prácticas y servicios, muchas veces colabora en la toma de decisiones y en la distribución de tareas bibliotecarias.

2.4.3 Formación en el uso de herramientas tecnológicas

2.4.3.1 Del usuario

La alfabetización informacional, más comúnmente denominada Alfin, es el conjunto de habilidades y capacidades que todas las personas necesitamos para realizar tareas relacionadas con la información:

- ✓ cómo descubrirla
- ✓ cómo acceder a ella
- ✓ cómo interpretarla
- ✓ cómo analizarla
- ✓ cómo gestionarla: crearla, comunicarla y almacenarla.

Muchas bibliotecas brindan este tipo de instrucción a sus usuarios, y es otro de los factores que cada vez adquiere mayor relevancia en la educación actual. Junto con la alfabetización digital proponen una autonomía empoderadora para la comunidad educativa.

2.4.3.2 Del profesional bibliotecario

Tal como sucede con la formación del usuario, la capacitación del profesional bibliotecario es un proceso dinámico, que debe adaptarse a las nuevas exigencias del entorno virtual. Las capacitaciones abarcan principalmente

aspectos tecnológicos, aunque también se desarrollan aspectos administrativos, de gestión y de intercambio de experiencias personales.

Otra de las herramientas utilizadas para este fin, son los encuentros o jornadas específicas sobre un determinado asunto (Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria¹⁶ por ejemplo) que se realizan una vez al año y logran reunir una porción representativa de la comunidad de bibliotecas universitarias.

2.4.4 Canales de comunicación y utilización de software

Los bibliotecarios universitarios de instituciones que dictan carreras en modalidad virtual, suelen estar en una situación de relativa ventaja en cuanto a los canales de comunicación y la utilización de diferentes softwares. Es por eso que las referencias en línea (por medios sincrónicos y asincrónicos) y las tareas con material digital (asesoramiento y/o envío) se llevan adelante de manera sistemática.

En el contexto actual de pandemia, estos canales y herramientas fueron el único medio posible de trabajo bibliotecario en cualquiera de las modalidades de estudio, pero en eso ahondaremos en el siguiente apartado.

2.5 Bibliotecas en pandemia

Las bibliotecas, en general y a nivel mundial, han visto interrumpidas total o parcialmente sus actividades a raíz de la pandemia. A partir de marzo de 2020 las restricciones, adoptadas o impuestas, fueron una rutina que obligaron a enfrentar decisiones difíciles sobre los productos y servicios bibliotecarios: que ofrecer, como hacerlo y como lograr mantener una presencia a pesar de la falta de presencialidad.

¹⁶La JBDU es iniciativa de un grupo de directores de Bibliotecas Universitarias Privadas de la Red AMICUS y directores de Bibliotecas Universitarias Nacionales ante el impacto que el entorno digital causó en la universidad.

El panorama bibliotecario mundial fue adquiriendo las características que indicaban sus gobiernos; algunos países cerraron totalmente sus puertas, mientras que otros suspendieron por poco tiempo sus actividades o en el mejor de los casos ni siquiera necesitaron hacerlo. Como es sabido, estas diferencias están relacionadas con factores como el desarrollo social, económico y la densidad poblacional. A modo de ejemplo podemos mencionar que en LATAM tanto las bibliotecas nacionales como las universitarias cerraron sus espacios físicos por más de un año, mientras que en otros lugares como Suecia el 90% de sus sistemas y espacios bibliotecarios permanecieron activos. En el medio de estos extremos encontramos muchos casos como los de Estados Unidos o Albania en donde los servicios bibliotecarios primeramente se vieron afectados por un cierre y una reapertura total, seguidos de un segundo cierre a raíz de cambios en el contexto pandémico. Como vemos, los períodos de restricciones fueron de lo más variado, pero nadie pudo estar ajeno a estas circunstancias.

En cuanto a las medidas, al principio y con la insuficiente información que se tenía sobre el accionar del virus, muchas bibliotecas dudaron sobre la manipulación del papel y el peligro de propagación que esto podía acarrear. Luego, al contar con estudios científicos que dan a conocer el poco riesgo de infección que existiría en este tipo de superficies, muchas instituciones distendieron sus medidas, haciendo hincapié en la importancia de los cuidados personales (usos de mascarillas, higiene de manos y distancia) para poder retornar a sus actividades habituales lo antes posible. El 2020-2021 fue un período en el que todas las bibliotecas debieron circunscribir sus actividades y servicios según sus protocolos sanitarios. Esto fue un proceso que demandó rapidez tanto en las decisiones como en la creatividad. Las ideas sobre como reemplazar la ausencia de espacio físico y asistir a la comunidad de usuarios no se hicieron esperar demasiado. En algunas bibliotecas de Francia¹⁷ por ejemplo, se llevó a cabo el préstamo de tabletas digitales a diferentes comunidades de ancianos no equipados con herramientas digitales para proveer un acompañamiento en este contexto de encierro. El objetivo era doblemente cumplido, ya que la universidad perseguía no solo el beneficio hacia las personas de la tercera edad, sino también la promoción e implementación de tareas

¹⁷ Ministère de l'Enseignement supérieur, 2020. Iniciativas de actores de alto nivel durante el Covid-19. <https://services.dgesip.fr/l19/nly9av2Az6pzZQmDn8Dy85c94/>

solidarias en sus estudiantes. En nuestra región, si bien las instituciones muchas veces no cuentan con una infraestructura y apoyo gubernamental sólidos, también se han tomado decisiones que involucran a los diferentes actores del ámbito bibliotecario. Algunos ejemplos son los videos tutoriales destinados a los docentes sobre como dictar clases en línea, las compras de nuevos materiales en modalidad virtual, la difusión de la lectura a través de nuevos canales, las videoconferencias para resolver asuntos administrativos y los conversatorios entre colegas regionales para compartir experiencias innovadoras. Bibliotecas universitarias argentinas como la de UNaM por ejemplo, rápidamente elaboraron bases de datos bibliográficas con enlaces a materiales de acceso libre y tutoriales sobre el uso de la biblioteca del MINCyT. La digitalización de material propio, la búsqueda de editoriales que pudieran suministrar documentos de consulta gratuita, el uso de la plataforma educativa y la creación o ampliación de redes para compartir recursos fueron algunas de las acciones que se reforzaron frente a la pandemia. Las palabras de Daniel Hook¹⁸ al respecto, resultan ilustrativas:

“El mundo de la investigación se ha movido más rápido de lo que muchos hubieran sospechado. Como resultado, muchos problemas en el sistema de comunicación académica, que muchos han estado trabajando para mejorar en los últimos años, se están poniendo de relieve en esta situación extrema. Desde la revisión por pares hasta la búsqueda académica, estamos viendo cambios en los comportamientos condensados en unos pocos meses por los que muchos han hecho campaña durante mucho tiempo. Vivimos en tiempos interesantes.”

Sin lugar a dudas, la emergencia sanitaria puso “sobre el tapete” un tema que se venía debatiendo en nuestra región: la reconfiguración de las relaciones vigentes entre las instituciones educativas, las tecnologías, la sociedad y el Estado. “El carácter público que asume hoy el debate acerca del lugar de la tecnología en

¹⁸ Director ejecutivo de Digital Science <https://www.digital-science.com/about-us/>

los procesos de transmisión, entonces, parece ser uno de los legados de este proceso convulso” (Dussel et al, 2020, p. 351)

2.5.1 La educación universitaria en CABA durante el ASPO y DISPO

A partir del 14 de marzo de 2020, con la Resolución N° 104/2020, se recomendaba a las “universidades, institutos universitarios y de educación superior de todas las jurisdicciones [...] que adecuen las condiciones en que se desarrolla la actividad académica”. Lo que siguió a esta medida de “adecuación” no tuvo precedentes: la virtualidad se presentó como la única realidad educativa posible, la desigualdad de acceso y conectividad adquiría una relevancia inesperada, y las limitaciones pedagógicas en cuanto a uso de herramientas impuso una colaboración inusual. Mientras se discutía si la falta de presencialidad traería una caída en la calidad educativa o no, las universidades iban ampliando sus períodos de virtualidad y preparando sus exámenes en la misma modalidad. Las sugerencias sobre medidas de seguridad informática y de autenticación de identidad se fueron distribuyendo en todas las instituciones. Si bien la transformación digital y el mayor uso de las tecnologías para la educación superior era un tema recurrente, la pandemia creó un escenario propicio para que este planteo se hiciera realidad, con sus luces y sus sombras. Por supuesto que estas medidas afectaron y se extendieron al resto de las actividades académicas, involucrando no solo a directivos, docentes y alumnos, sino también a no docentes, administrativos y cualquier actividad relacionada con la institución. Las bibliotecas acataron el andamiaje legal, siguiendo las directivas de las diferentes facultades y consejos superiores. El mayor desafío que se les presentaba era como ofrecer un servicio *documental* y *referencial* de calidad en pos de mantener el vínculo con los usuarios y al mismo tiempo sostener el trabajo de su personal.

2.5.1.1 La ausencia del espacio físico

El espacio físico de las bibliotecas muchas veces se relaciona con el término *tercer lugar* usado para describir “cualquier entorno exterior de la casa y el lugar de trabajo (primer y segundo lugar, respectivamente), donde la gente se reúne para una conexión interpersonal más profunda” (Alonso-Arévalo; Rojas-González, 2016). Ahí es donde se busca un encuentro con otros iguales para lograr un aprendizaje personal y colectivo.

No es casual que estos espacios hayan sido protagonistas de un cambio fisonómico en los últimos años: las amplias colecciones impresas fueron expurgadas o mudadas parcialmente a otros sitios para dar lugar a espacios físicos de trabajo e intercambio estudiantil. El concepto de CRAI del que hablábamos al principio de esta investigación, ofrece un gran nivel de satisfacción a los estudiantes y son la cara más visible de las bibliotecas hoy en día. En palabras de Gallo León, lo vemos expresado claramente:

“El libro ya no es el canon al que ajustarse, sino que las bibliotecas se proyectan para acoger usuarios y darles los servicios que necesitan en el entorno más atractivo y acogedor posible” (Gallo León, 2017)

El confinamiento estricto y prolongado se dio mayoritariamente en las grandes urbes, por eso las instituciones de Caba fueron las más afectadas y las bibliotecas se vieron obligadas a reemplazar de alguna manera esa falta de presencialidad reflejada no solo en la ausencia de material de consulta, sino también la ausencia de:

- ✓ Interacción
- ✓ Colaboración
- ✓ Presencia de expertos
- ✓ Idiosincrasia bibliotecaria

2.5.2 El uso de nuevas herramientas tecnológicas

Con la llegada de la pandemia, en el sector universitario -así como en la sociedad toda- se evidenció una migración de las actividades hacia las herramientas tecnológicas. Si bien es posible pensar que los estudiantes universitarios y los bibliotecarios, por su condición de tales, cuentan con una preparación adecuada para el manejo de las mismas, en el transcurso de los primeros meses del confinamiento se pudo comprobar que no siempre es así. Esto sucede por varios motivos, pero resumiendo podríamos mencionar dos principales: la ausencia de TICs (tecnologías de la Información y la Comunicación) y de TACs. (tecnologías del aprendizaje y del conocimiento). En el primer caso lo que sucede es que el individuo no cuenta con la formación necesaria para el manejo de diferentes herramientas digitales. En el segundo caso, lo que falla es la capacidad para adecuar el manejo de la tecnología en un entorno estrictamente educacional. Un claro ejemplo de estas cuestiones se da cuando un alumno o docente no puede realizar un correcto uso de la plataforma educativa de su campus virtual o le es muy dificultoso evaluar y/o calificar por este medio.

Vemos entonces que una formación integral en este aspecto, se torna imprescindible.

2.5.2.1 La tecnología como servicio profesional

Si bien, con todo lo planteado, resulta evidente que la posibilidad de usar la tecnología en favor de la educación y la difusión del conocimiento, depende de muchos factores como las condiciones de acceso y los recursos disponibles en cada institución; el bibliotecario debe cumplir una función de mediador que le es propia. Por este motivo, más allá de las circunstancias adversas que presenta la pandemia, las sugerencias de los organismos más representativos de este colectivo -tanto a nivel mundial como nacional- han abordado las mismas premisas:

- ✓ Intensificar la referencia digital
- ✓ Acotar la brecha digital
- ✓ Procurar ampliar la digitalización de recursos

- ✓ Compartir los conocimientos de TICs y TACs más allá de la comunidad de usuarios
- ✓ Promover una educación superior colaborativa
- ✓ Procurar el acceso abierto
- ✓ Aportar a la credibilidad y visibilidad de una educación de calidad

El rol de cohesión que siempre ha tenido el profesional bibliotecario se ve intensificado en este contexto, porque más allá de las herramientas y las plataformas disponibles, son las capacidades de los agentes culturales y educacionales las que van a direccionar el presente y el futuro del binomio educación-tecnología.

2.5.2.2 La relevancia emocional de la virtualización frente al aislamiento

Luego de lo anteriormente expuesto, es indudable que la virtualización absoluta de la educación superior no fue fácil ni eficiente en su totalidad. Pero más allá de las diferencias de criterios entre las distintas instituciones y aún en la misma institución, es necesario resaltar que todas han funcionado también como un soporte emocional importante. En una realidad donde las necesidades individuales, familiares y colectivas se han visto al menos vulneradas (ya sea por la suspensión de actividades como por el cese de las mismas), la continuidad del proceso educativo contribuyó a una estabilidad emocional y laboral, y aportó nuevas valoraciones en ambos sentidos. Las comunidades educativas han aprendido mucho en el último tiempo. La experiencia de crisis ha hecho que las instituciones descubran el valor del desarrollo de otras habilidades más allá de las cognitivas, tales como la adaptación, la colaboración, la creatividad y la empatía, entre otras (Berger, 2021).

El bibliotecario no es ajeno a este proceso, y como ya hemos dicho, debe cumplir un papel fundamental en la motivación tanto del aprendizaje como de la enseñanza.

2.5.3 El teletrabajo en la biblioteca universitaria

Para poder llevar adelante el teletrabajo, los bibliotecarios debieron afrontar cuestiones como el uso de herramientas tecnológicas, asesoramiento en línea, capacitaciones a distancia, metodologías de promoción y comunicación avanzadas. Otras veces las limitaciones llegaban por la falta de interacción departamental ya sea a nivel institucional, docente o tecnológico. En los puntos que prosiguen esta investigación se desarrollan esas dimensiones. Y aunque lo cierto es que aún inmersos en esta problemática son pocos los datos con los que se cuenta, un relevamiento hecho en las bibliotecas de Rosario¹⁹ (si bien no está centrado en las bibliotecas universitarias) brinda la siguiente información:

- ✓ El 70% de los bibliotecarios está realizando teletrabajo
- ✓ Los servicios de *referencia* y de formación de usuarios son los más destacados
- ✓ Los préstamos se encuentran muy restringidos
- ✓ Los procesos técnicos se enfocaron en las digitalizaciones
- ✓ Los contenidos más utilizados fueron los repositorios, las redes sociales y las páginas web propias.
- ✓ Se evidenciaron carencias como falta de infraestructura tecnológica e insuficiente formación de recursos humanos
- ✓ Se destacan la *concentración* y *gestión del tiempo* como factores fundamentales para un buen desarrollo del trabajo remoto
- ✓ Se detectó un reconocimiento del trabajo bibliotecario en el ámbito educacional
- ✓ El autoaprendizaje y la colaboración son factores relevantes.

¹⁹ Fernando Díaz Pacífico, Liliana Petinari y Paulina Freán 2020. Teletrabajo y pandemia en las bibliotecas de Rosario. <https://rehip.unr.edu.ar>

2.5.3.1 Recursos bibliográficos

Este aspecto es fundamental en la prestación de servicios y productos bibliotecarios. Es importante aclarar que los estándares ACRL²⁰ -determinados para la educación a distancia- se fundamentan en dos pilares: ofrecer servicios y productos equivalentes, en cuanto a calidad, que los ofrecidos para los usuarios presenciales; y proveer un acceso directo al personal bibliotecario para que éste también pueda asistir en tareas de instrucción en búsquedas y provisión de documentos (ya sean propios de la biblioteca, de intercambio o de acceso abierto).

Siguiendo esta línea, los bibliotecarios realizaron diferentes acciones durante la pandemia. Los chats, redes y correos electrónicos sirvieron de soporte para compartir los diferentes materiales. Algunos de los más utilizados fueron las listas de recursos electrónicos ofrecidas por editores científicos, actualizadas periódicamente. Parte de ellas ya eran de acceso abierto²¹, mientras que otras se abrieron excepcionalmente durante los primeros meses de la emergencia sanitaria. Otra de las acciones replicadas fue la negociación con editoriales para incrementar o ampliar las suscripciones existentes y así poder ofrecer a la comunidad universitaria documentación de calidad y actualizada. En este aspecto cabe aclarar que los trabajos de investigación que tenían relación directa con el virus del Covid-19 y sus consecuencias más inmediatas, se valieron de estos recursos para poder trabajar contra reloj y en base a los nuevos descubrimientos.

Muchas bibliotecas universitarias se vieron beneficiadas por la convocatoria que las asociaciones de bibliotecarios y organizaciones de investigación lanzaron a las editoriales científicas para que las publicaciones sujetas a suscripciones de pago se abrieran durante la crisis sanitaria. Grandes editoriales como Macmillan y Penguin Random House fueron de las primeras en dar ese paso.

²⁰ ACRL Association of College & Research Libraries. Estándares de Servicios Bibliotecarios para la Educación a Distancia

²¹ El open access o acceso abierto consiste en la posibilidad de acceder digitalmente a contenidos derivados de la producción académica y científica sin tener ningún tipo de restricción legal ni económica

Para el caso de las colecciones con acceso restringido, algunas bibliotecas hicieron una reasignación presupuestaria a favor de la adquisición de contenidos electrónicos.

2.5.3.2 Recursos humanos

Los bibliotecarios han tenido que desarrollar habilidades de lo más variadas en los últimos años, en consonancia con la evolución del espacio bibliotecario. Es una profesión que requiere de destrezas que se relacionan no solo con lo documental sino también con las relaciones humanas, el trabajo social, la comunicación y la gestión de proyectos.

Durante la crisis sanitaria se han intensificado los programas de contenido digital, las vías de comunicación virtual y los servicios de acceso a revistas y periódicos en línea. Para llevar adelante estos cambios, los bibliotecarios tuvieron que hacer uso de sus facultades no solo tecnológicas (como es por ejemplo el análisis de datos) sino también del pensamiento crítico, la flexibilidad y el liderazgo. No siempre fue fácil conseguir la autorización institucional o el asesoramiento informático requerido para ciertas tareas, por eso es indispensable desarrollar estas características.

Paralelamente a esto, un aspecto que preocupó en la pandemia respecto del personal fue la posibilidad de tener que reducir los puestos de trabajo debido a una posible baja en las matriculaciones de educación superior. Es sabido que la pandemia afectó económicamente a todos los niveles sociales y aún no se puede saber cuánto de ese impacto se reflejará en una retracción de la población académica.

2.5.3.3 Consideraciones legales

En general, los gobiernos han tomado medidas restrictivas en cuanto a la circulación y el desarrollo de las actividades cotidianas, pero siempre intentando

salvaguardar el funcionamiento del sistema educativo. Cambiando rápidamente a la modalidad virtual, se intentó no interrumpir demasiado el curso académico, al mismo tiempo se modificaron los calendarios de exámenes, matriculaciones y cursos de ingreso en las diferentes universidades del mundo.

En América Latina, según un informe de UNESCO-IELSAC el cese de actividades a nivel superior comenzó el 12 de marzo de 2020 en Perú y Colombia, pero en cuestión de seis días alcanzó a la totalidad de la región.

En Argentina, con la publicación en el boletín oficial²² del DNU N° 260/2020 se decretaba la emergencia sanitaria, seis días después con el DNU N°297/2020 se dictaminaba el “*aislamiento social, preventivo y obligatorio*” (ASPO). El plazo que establecía el decreto era de 14 días, pero sucesivamente se fue prorrogando durante el año. El 7 de noviembre, con la publicación del decreto N°875/2020 comenzaba el “*distanciamiento social, preventivo y obligatorio*” (DISPO). Si bien las restricciones eran más laxas, para el panorama educativo superior no introdujo ningún cambio. Es así como durante todo el 2020 las universidades y las bibliotecas que ellas albergan, permanecieron cerradas. Al día de hoy, la situación a nivel nacional se presenta de manera mixta, con algunos establecimientos funcionando de manera presencial y otros en modalidad virtual, de acuerdo al aforo²³ permitido en cada ciudad/provincia.

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, actualmente el “aula híbrida” se proyecta como la manera de volver gradualmente a la presencialidad. Se trata de aulas preparadas para que los docentes puedan dar clases con un porcentaje de alumnos presentes mientras que otros se conectan virtualmente, logrando así una interacción a través de la presencialidad y la tecnología al mismo tiempo.

²² Boletín oficial de la República Argentina <https://www.boletinoficial.gob.ar>

²³ El aforo es un nuevo concepto que apareció junto con el Covid-19 y se refiere a la “máxima capacidad de público” o “límite de capacidad” de un determinado lugar en vistas de evitar el contagio por contacto.

2.5.3.4 Aspectos telemáticos, espaciales y de software

El teletrabajo supone varios aspectos a tener en cuenta, pero los tres que mencionamos aquí, se manifestaron durante la pandemia, como los principales aspectos a considerar.

-Telemática: A través de ella la educación introduce nuevos modelos de comunicación, posibilitando la misma sin la necesidad de la presencia física. La telemática reúne técnicas, procesos y conocimientos de la informática y la tecnología permitiendo el envío y recepción de datos y promoviendo una forma de comunicación.

-Espaciales: La modalidad del trabajo remoto trajo consigo obligaciones y derechos. Disponer de un espacio físico en los hogares para el horario laboral, se hizo necesario. Los horarios de conexión y disponibilidad también debieron ordenarse gradualmente, las enfermedades o el hecho de tener menores o familiares a cargo dentro de la casa, fueron algunos de los aspectos que condicionaron esta adaptabilidad espacial.

El reemplazo de un espacio institucional por otro particular, planteó un nuevo desafío: no perder la comunicación y el trabajo colaborativo que se desarrolla en la biblioteca física. Las tareas bibliotecarias exigen una interacción y confrontación de puntos de vista prácticamente imprescindibles.

-Software: Los trabajos de bibliotecología, como de muchas otras profesiones, requieren el uso y el soporte de determinados programas y en ciertos casos según la actividad, es necesario la autenticación del hardware. Este es entonces otro de los aspectos a tener en cuenta, junto con las compatibilidades y capacidades de almacenamiento de los dispositivos utilizados.

2.5.3.5 Participación departamental universitaria

Este trabajo investiga el universo de las bibliotecas universitarias y como es sabido, éstas son unidades informacionales que responden e interactúan con la

universidad que las contiene. Ahora bien, como en toda situación coyuntural, la pandemia replanteó las relaciones.

Anteriormente mencionamos que las universidades debieron alterar sus calendarios, matriculaciones e ingresos. También debieron, en muchos casos, rediseñar sus cursadas. Y es ahí donde la biblioteca debe acompañar el cambio, tratando de responder a las nuevas necesidades de información de su comunidad de usuarios, tanto sean alumnos como docentes. Por otro lado la manera de proveer ese acompañamiento ha cambiado de modalidad y recursos, por lo tanto el departamento tecnológico muchas veces es requerido más de lo habitual.

Entonces, para que toda esta reconfiguración de productos, servicios y tareas resulte armoniosa, debe llevarse a cabo con un determinado orden, estableciendo quien realizará cada tarea, donde y de qué manera. La estructura organizacional adquiere una vital importancia, las relaciones de la biblioteca con los directivos y los departamentos de docencia y tecnología resultan un factor clave.

2.5.4 El papel de los repositorios institucionales y las colecciones digitales

Podemos definir a los repositorios como los archivos digitales de una institución, que tienen por objeto organizar, gestionar, preservar y ofrecer el libre acceso a la producción científica o académica o de cualquier otra índole en soporte digital. Entre sus características principales encontramos el acceso abierto, la preservación, la interoperabilidad y el autoarchivado. Los repositorios además, cumplen con ciertos parámetros que dan fiabilidad en cuanto a los datos y las investigaciones, siendo capaces de producir métricas confiables tanto de registro de como de evaluación.

Por otro lado, conforman grupos y redes, como la Red Nacional de Repositorios Digitales²⁴ cuyo propósito es establecer una red interoperable de repositorios

²⁴ El Sistema Nacional de Repositorios Digitales (SNRD) es una iniciativa del [Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación](#) conjuntamente con el Consejo Interinstitucional de Ciencia y Tecnología (CICYT) a través de sus representantes en el Consejo Asesor de la [Biblioteca Electrónica de Ciencia y Tecnología](#).

digitales en ciencia y tecnología, a partir del establecimiento de políticas, estándares y protocolos comunes a todos los integrantes del Sistema. En el 2012 se creó La Referencia, que es una Red de Repositorios de Acceso abierto en Latinoamérica compuesta por 12 nodos nacionales, que promueve la visibilidad y el acceso a la producción científica en toda la región. En el contexto de pandemia La Referencia firma un acuerdo de entendimiento junto con RedCLARA²⁵ y RDA²⁶ buscando “el intercambio abierto y la reutilización de datos de investigación entre las regiones, con el fin de mejorar la comunicación, facilitar el intercambio de recursos y capacidades técnicas en un contexto de adversidad.” (La referencia, 2021)

Tal cual podemos apreciar, en los repositorios institucionales no solo encontramos herramientas de gran valor para el desarrollo de la producción científico-tecnológica y de innovación, sino que también encontramos varios actores involucrados: las unidades de información, los investigadores y productores, el Estado y las instituciones de financiamiento, regulación y preservación.

En cuanto a las colecciones digitales, sabemos que desde la década del 2000 las bibliotecas universitarias fueron adaptándose a un mundo que las transmutaba a una predilección de lo digital por sobre lo impreso. Las suscripciones a recursos en línea, en especial a las revistas científicas, se constituyeron en una fuerte inversión. También existen algunas iniciativas como los consorcios universitarios que permiten abaratar costes. Así, las suscripciones a formatos documentales de este tipo fueron creciendo, y si bien es cierto que el libro electrónico (por una cuestión de costos y diversidad de formatos entre otras cosas) no tiene una fuerte presencia aún en esta región, las colecciones y documentos digitales son un elemento fundamental en los OPACS de las bibliotecas universitarias.

²⁵ RedCLARA es una Organización de Derecho Internacional sin fines de lucro que desarrolla y opera la única red de Internet Avanzada de América Latina, brindando interconexión regional y conexión al mundo a través de sus enlaces internacionales.

²⁶ RDA: Alianza de Datos de Investigación de Estados Unidos.

Es por esto que notamos como las bibliotecas²⁷, incorporando y aprovechando las ventajas de la digitalización, pudieron prestar soporte al proceso educativo desarrollado durante la pandemia por Covid-19.

2.5.5 La cooperación bibliotecaria

La cooperación bibliotecaria es una temática que comprende tanto el reconocimiento de la necesidad de eliminar el trabajo aislado como las dificultades existentes que puedan restringir ese trabajo colaborativo. Hace años que se viene trabajando en el sector para la promoción de una mentalidad más sensible, no solo con el usuario sino también con el entorno general y con los pares. La cooperación persigue la transformación de la biblioteca en un nodo relacional, incluyendo en ese concepto tanto a usuarios como a colegas.

Las asociaciones también deben seguir ese camino, es preciso que las redes y estructuras creadas trabajen sobre los mismos objetivos de manera conjunta. En este sentido la pandemia, una vez más, vino a poner énfasis en el refuerzo de esa tarea, ya que los niveles de formación en recursos humanos y disponibilidad tecnológica de las unidades de información son diversos, aún dentro del mismo país, y en las distintas regiones.

“En momentos de crisis es cuando se tensionan las organizaciones y afloran las realidades. La fortaleza y madurez digital del sector de la información y la documentación será clave para afrontar las dificultades y mantenerlo vivo y activo en los momentos difíciles” (FESABID²⁸, 2020, p.1).

En estas palabras podemos vislumbrar como el trabajo mancomunado adquiere relevancia. En consecuencia, la federación citada propuso una serie de 10 pasos a seguir para la eficiencia del teletrabajo bibliotecario, todos enfocados en el principio de colaboración y apertura:

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

²⁷ Nota: El 2021 fue declarado Año Iberoamericano de las Bibliotecas en la pasada XX Conferencia Iberoamericana de Ministras y Ministros de Cultura de Iberoamérica, realizada en 2019

²⁸ FESABID: Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación.

- ✓ Paso 2. *Movilidad y teletrabajo*: Implementar aplicaciones que permitan la movilidad y el teletrabajo con garantías.
- ✓ Paso 3. *Formación*: Aprender a trabajar desde la distancia.
- ✓ Paso 4. *Administración-E*: Integrar el uso de la administración electrónica en todos los procesos administrativos.
- ✓ Paso 5. *Comunicación*: Mejorar la comunicación a todos los niveles
- ✓ Paso 6. *Evaluación*: Definir indicadores de gestión.
- ✓ Paso 7. *Compromiso social*: Fortalecer el compromiso social con la comunidad.
- ✓ Paso 8. *Innovación*: Invertir en innovar.
- ✓ Paso 9. *Colaboración*: Establecer alianzas para fomentar la innovación y los resultados.
- ✓ Paso 10. *Difusión*: Compartir las buenas prácticas para impulsar el sector.

De esta manera, y de acuerdo a las diferentes realidades institucionales y regionales, los bibliotecarios pueden aspirar a un trabajo integrado, con interoperabilidad y compromiso social. Las bibliotecas han tenido que mutar rápidamente a una modalidad inusitada pero no por eso menos real, y en ese proceso (que presentó diferentes niveles de complejidad) el intercambio de pruebas y errores resultó básico.

La biblioteca física, la biblioteca digital y la biblioteca híbrida no son opuestas, sino complementarias, y en este confinamiento ha quedado demostrado. Cada una de sus facetas es necesaria y ese camino de interconexión y complementariedad de espacios, servicios y tareas es el que debemos seguir consolidando.

Capítulo III

Marco metodológico

3.1 Tipo de investigación

El abordaje metodológico de esta investigación pone el énfasis en la perspectiva cuantitativa-descriptiva. Persigue una medición objetiva de los hechos y actitudes en un determinado lugar y contexto -en este caso la labor de la biblioteca universitaria frente al ASPO 2020- aplicando técnicas de recolección de datos tales como el análisis documental, los cuestionarios estructurados, semi estructurados, con escalamiento tipo Likert y el relevamiento de estadísticas. Es preciso aclarar que, en función de obtener una mayor cantidad de información o una información más precisa, se prevé también algún tipo de técnica cualitativa como la entrevista personal. En resumen, podemos decir que la articulación de metodologías planteada busca potenciar las ventajas de cada enfoque en pos de arribar a los objetivos establecidos de una manera más profunda y certera.

3.2 Tipo de diseño

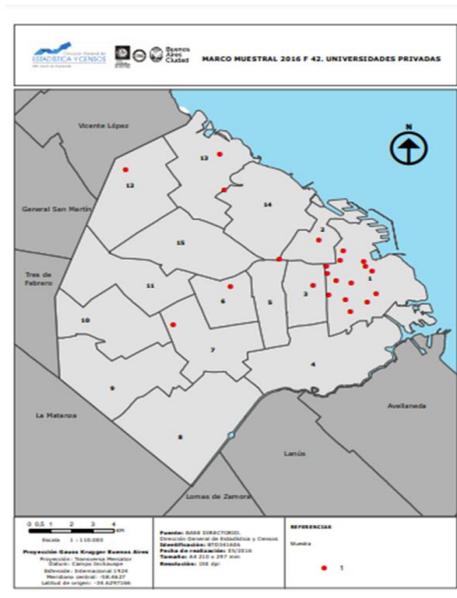
El diseño es no experimental, ya que los fenómenos observados son tal cual ocurren en su contexto sin ningún tipo de intervención. Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014) estos son estudios que “se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

El alcance temporal es de tipo transversal, ya que los datos se recolectan en un momento determinado, sin realizar un seguimiento posterior (Hernández Sampieri Fernández Collado y Baptista Lucio. 2014)

3.3 Selección de la muestra

La población seleccionada corresponde al conjunto de bibliotecas universitarias de gestión privada de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

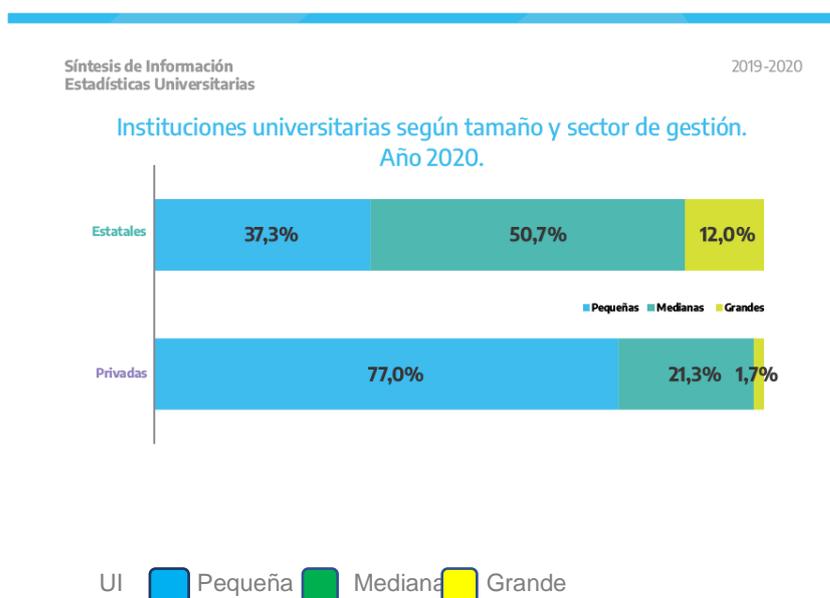
Figura 4- Geolocalización de las bibliotecas Universitarias de gestión privada de Caba.



Fuente: estadisticaciudad.gob.ar

A los fines de trabajar con una muestra homogénea, no se han incluido las bibliotecas de institutos de formación terciaria ni de las pequeñas universidades. En el siguiente gráfico podemos observar cómo se dividen según datos oficiales, los porcentajes de estudiantes universitarios de Caba.

Figura 5- Distribución estadística de Universidades Caba



Fuente: Departamento de Información Universitaria DNPeIU – SPU

La muestra entonces queda conformada por 11 Instituciones Universitarias de la Ciudad de Buenos Aires que concentran la mayor cantidad de matrículas en cuanto a gestión privada se refiere, ya que todas ellas cuentan con un número que va desde 8.000 hasta 36.000 alumnos, entre estudiantes de grado, post grado e investigadores.

Tabla 1- Universidades privadas que conforman la población en estudio.

Universidad	Siglas
Pontificia Universidad Católica Argentina	UCA
Universidad Abierta Interamericana	UAI
Universidad Argentina de la Empresa	UADE
Universidad Argentina John Fitzgerald Kennedy	JFK
Instituto Universitario Barceló	FB
Universidad de Belgrano	UB
Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales	UCES
Universidad de Flores	UFLO
Universidad de Palermo	UP
Universidad del Salvador	USAL
Universidad Maimónides	UMAI

3.4 Variables

“Una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014, p. 105)

Las variables que se estudian para analizar el nivel de adaptación de las bibliotecas universitarias durante la pandemia son: los servicios bibliotecarios, el teletrabajo, las fuentes y recursos digitales disponibles y la formación en tecnología digital de todos los actores intervinientes.

3.4.1 Definiciones operacionales

Llamamos definiciones operacionales “al conjunto de procedimientos y actividades que se desarrollan para medir una variable” (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014, p. 120).

Para poder medir y estudiar (es decir operativizar) las variables antes mencionadas, se determinaron las siguientes dimensiones e indicadores:

Tabla N° 2 - Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Servicios de la Biblioteca	-Referencia - OPAC - Descargas -Búsquedas bibliográficas	-Nivel de demanda -Nivel de retroalimentación -Actividad por redes -Nivel de solicitudes
Teletrabajo	-Aspectos informáticos -Recursos humanos -Infraestructura -Administración -Relaciones internas del Trabajo	-Conectividad en el hogar -Tareas realizadas -Nivel de desempeño -Canales de comunicación -Nivel de organización espacio-temporal -Ejecución de procesos -Tareas conjuntas con depto. Informático (readaptación de canales y productos) -Liderazgo directivo
Fuentes de información	-Soporte -Permisos -Repositorios Institucionales	-Disponibilidad de e-recursos -Acceso a descarga completa -Nivel de uso/actualización/mantenimiento
Formación tecno-digital	-Usuarios -Bibliotecarios	-Alfin / Cursos autoguiados -Capacitaciones / Webinars

3.4.2 Definiciones conceptuales

Hablamos de “*definiciones conceptuales cuando se trata de definiciones de diccionarios o de libros especializados*” (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014, p. 119)

Servicios bibliotecarios: Se entiende por tales, al conjunto de actividades organizadas a nivel institucional de manera sostenida cuyo objetivo principal es facilitar el acceso a la información, orientar a los usuarios en sus necesidades de información y proveer una respuesta de manera organizada. En nuestros días están condicionados –según señalan las Directrices de la IFLA- por la rápida evolución de las tecnologías de la información, es por esto que los servicios bibliotecarios virtuales han adquirido un lugar predominante.

Teletrabajo: Es una forma de trabajo a distancia, en la cual el trabajador desempeña su actividad sin la necesidad de presentarse físicamente en la empresa o lugar de trabajo específico. El teletrabajo tiene su fundamento en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para llevar a cabo tareas, asignaciones o proyectos desde el lugar, la jornada y el horario que así convengan las partes.

Fuentes de información: Se denominan fuentes de información a diversos tipos de documentos que contienen datos útiles para satisfacer una demanda de información o conocimiento. Las fuentes de información o documentación pueden hallarse en diversos soportes, como, libros, artículos, publicaciones científicas, grabaciones, prensa escrita y básicamente cualquier tipo de soporte que permita capturar y preservar la información, para recuperarla luego.

Formación tecno-digital: Se ocupa de enseñar los modos fundamentales de hacer uso de la tecnología en el ámbito educacional en cada uno de los roles y niveles del sistema educativo y de las instancias no formales de capacitación.

3.5 Instrumentos de recolección de datos

“Medir en Ciencias Sociales es el proceso de vincular conceptos abstractos con indicadores empíricos” (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014, p. 199).

El instrumento de recolección de datos utilizado en esta investigación para medir las variables propuestas es el cuestionario. “El cuestionario es el instrumento de recolección de datos propiamente dicho utilizado en la técnica de encuestas” (Marradi, Archenti y Piovani, 2007, p. 211). También se incluye un apartado de preguntas abiertas dirigidas al personal directivo de cada biblioteca.

El cuestionario se compone de 15 preguntas cerradas y se realiza -de acuerdo al contexto- en forma autoadministrada. Se estructuró en cinco partes: servicios bibliotecarios; canales de comunicación con los usuarios; teletrabajo; recursos de información y formación profesional. El mismo se proporciona directamente a los participantes, quienes lo contestan sin intermediarios; de manera individual y virtual, a través de la plataforma de formularios de Google²⁹ y del correo electrónico, en el caso de las encuestas a los directivos.

²⁹ https://www.google.com/intl/es-419_ar/forms/about/

Capítulo IV

La recolección de datos

En este capítulo se presentan y analizan los resultados obtenidos en la investigación a partir de la recopilación de datos por medio de los cuestionarios predeterminados y las entrevistas abiertas.

En primer lugar, se analizan los porcentajes obtenidos de acuerdo a las variables e indicadores propuestos para esta investigación; y en segunda instancia se exponen ideas y opiniones surgidas de las entrevistas personales.

4.1 Análisis y procesamiento de los datos

Durante el período septiembre-noviembre de 2021 se consultó por medio de los elementos antes mencionados al conjunto de bibliotecas universitarias de Caba (tabla 3) que conforman la muestra. De un total de 11 bibliotecas seleccionadas, 8 respondieron la encuesta, es decir un 73% de la población seleccionada (Fig.6).

Tabla N°3 - Instituciones seleccionadas en relación con la cantidad de estudiantes

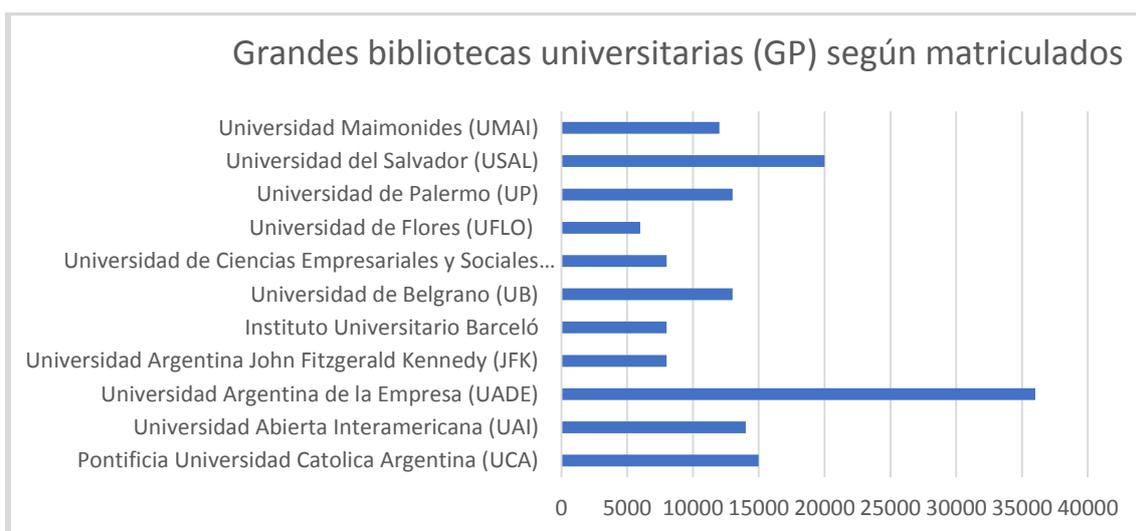


Figura 6 - Porcentaje de participación institucional

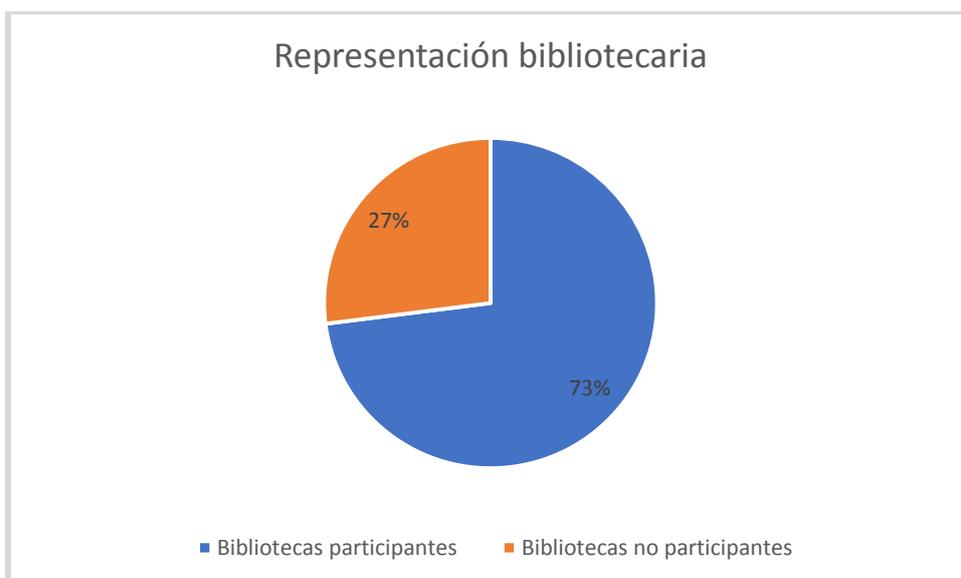


Tabla N°4- Nómina de bibliotecas participantes

Pontificia Universidad Católica Argentina (UCA)
Universidad Abierta Interamericana (UAI)
Universidad Argentina de la Empresa (UADE)
Universidad Argentina John F. Kennedy (JFK)
Instituto Universitario Barceló (FB)
Universidad de Belgrano (UB)
Universidad de Palermo (UP)
Universidad del Salvador (USAL)

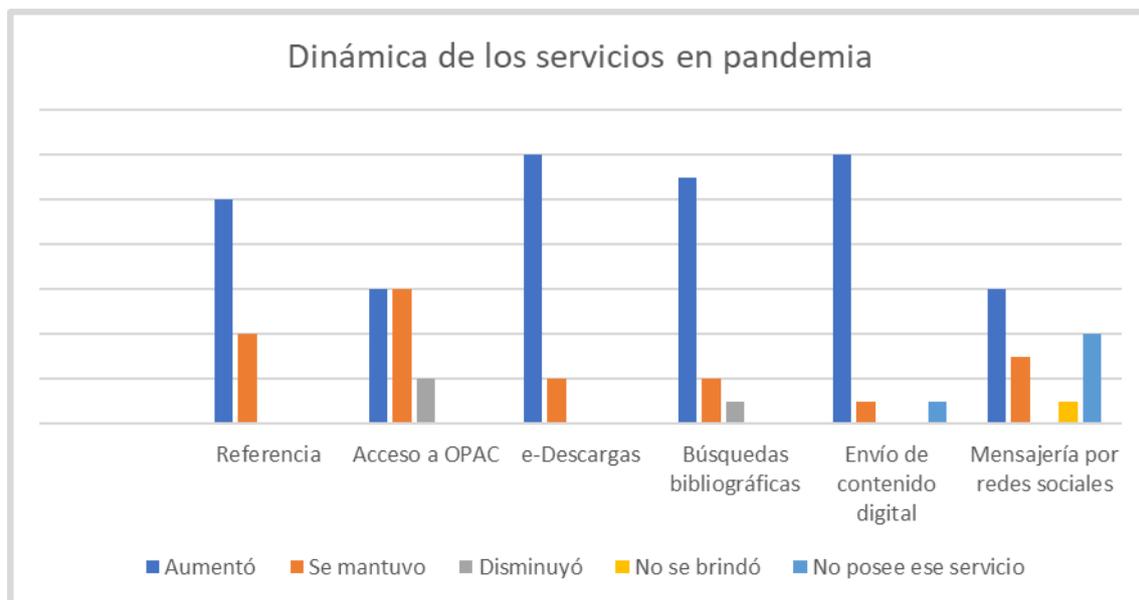
La *entrevista personal* fue administrada al personal directivo de las instituciones que contestaron la encuesta. Los directores y/o coordinadores participantes en este caso fueron 4. En el siguiente punto podremos ver los aportes de dicha información, junto con el análisis de los cuestionarios, discriminados por variables.

4.1.1 Evaluación por variables

Variable 1: Los servicios bibliotecarios

Indicador 1- Nivel de demanda

Figura 7 – Demanda y servicios durante la pandemia en 2020/21

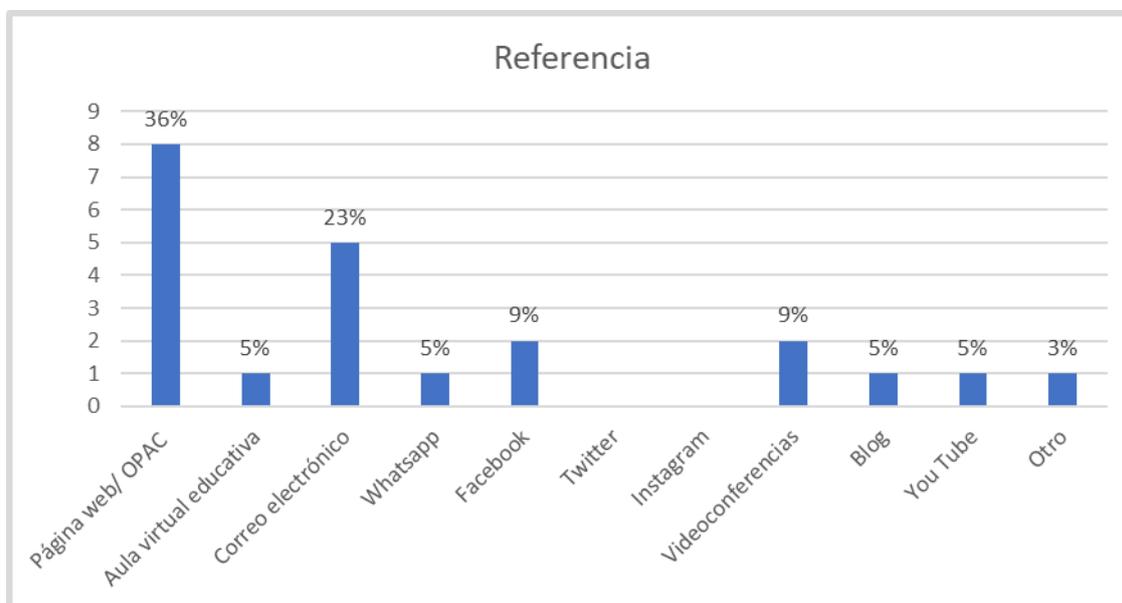


Tal como se aprecia en la figura que antecede, los *servicios* experimentaron un aumento significativo. Mientras que *el envío de contenido digital* y las *descargas de contenido electrónico* aumentaron para el 90%; las *búsquedas bibliográficas* para el 85% y las referencias para el 80%. La *mensajería por redes* también tuvo su incremento, en este caso del 45%, cabe aclarar que un 20% manifestó no brindar servicios por medio de las redes, siendo utilizadas solamente para promoción de la biblioteca.

El acceso al OPAC aumentó para un 45%, para el otro 45% se mantuvo sin cambios. Solo un 10% manifestó registrar una disminución de dicha actividad.

Indicador 2- Nivel de retroalimentación

Figura 8 – El servicio de referencia



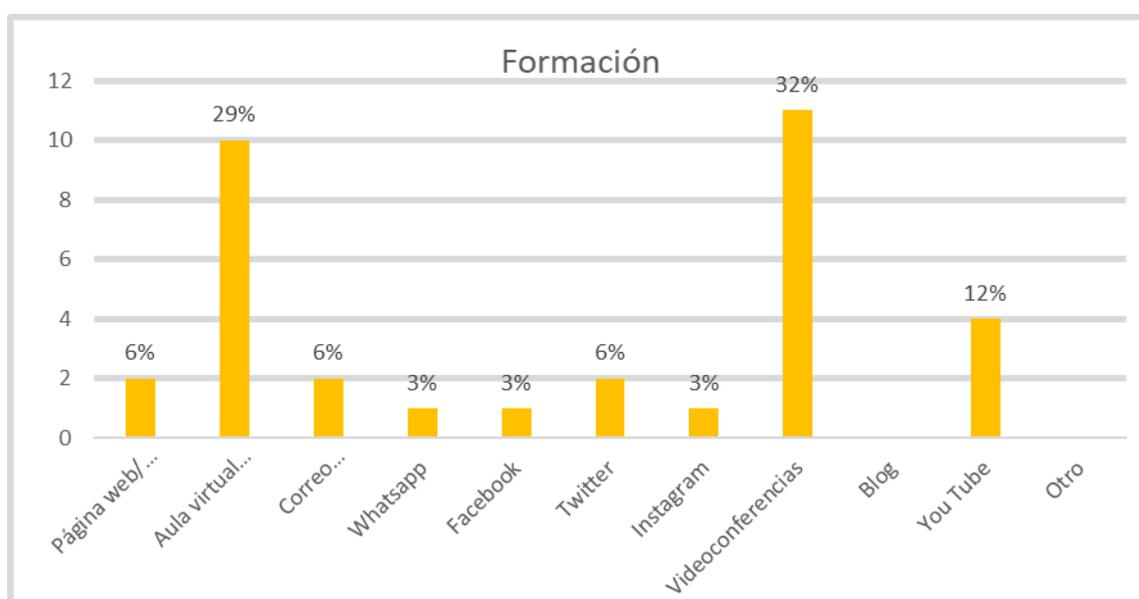
El *servicio de referencia* se brindó por todos los canales con los que contaba cada biblioteca, pero sin lugar a dudas *la página web* y *el correo electrónico*, con un 36% y 23% respectivamente, ocupan el lugar de los canales más utilizados. Luego siguen la red social *Facebook* y *las videoconferencias* con el 9%. Todas las bibliotecas manifiestan que en el caso de las primeras tres herramientas mencionadas, el incremento del uso fue paulatino y a medida que los plazos del aislamiento se extendían. En cambio en el caso de las videoconferencias, no solo fue novedoso (ya que era un medio poco utilizado) sino que también se dio de manera repentina y más que nada en la primera mitad del año 2020. En una de las entrevistas así quedó registrado: “el fenómeno de las videollamadas llegó a la biblioteca más rápido de lo imaginado. Si bien nosotros lo estábamos utilizando desde abril como herramienta de comunicación laboral, nos sorprendió la demanda por parte de los usuarios. Al principio creo que influyó mucho el hecho de pensar que el ASPO sería más corto, y también una cierta necesidad social de acercarse entre las personas” (entrevista N°2)

Con el 5% siguen *el aula virtual*, *el WhatsApp*, *el blog* y *YouTube*. En este caso, el uso no solo fue más moderado, sino que inversamente al caso anterior, el uso

de estos canales fue creciendo a medida que el aislamiento se prolongaba. Así lo manifiesta una de las directoras entrevistadas: “Al principio no pensamos en utilizar tantos medios diferentes, pero con el paso del tiempo asumimos que cada uno tenía diferentes fortalezas y debilidades, más allá de la preferencia del usuario, y entonces nos decidimos a diversificar. You Tube fue fundamental en el caso de los tutoriales” (entrevista N°3)

Hay una porción más pequeña, el 3%, que manifiesta haber utilizado otros canales, sin especificar cuáles.

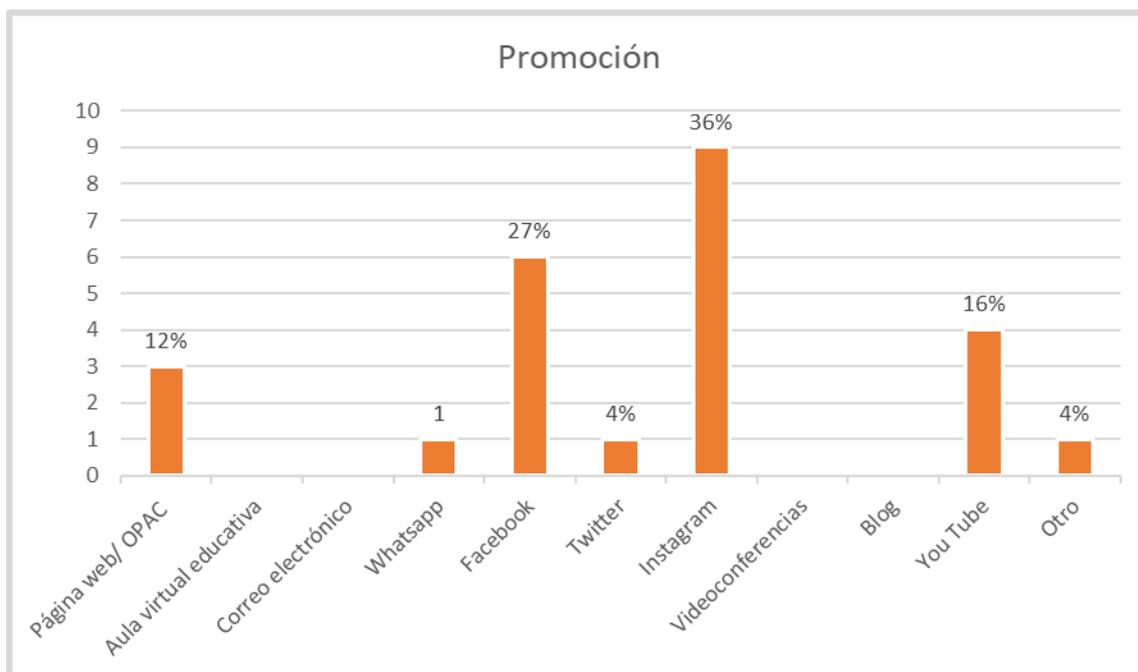
Figura 9 – La formación de usuarios como vía de contacto



Otro de los servicios que aumentó durante la pandemia fue el de *formación* (tanto a alumnos como a docentes) y si bien es un punto que desarrollamos más adelante, es notorio como dos de los canales de comunicación se destacaron para tal fin: la videoconferencia con un 32% y el aula virtual con un 29%. El resto de las vías se usaron en el siguiente porcentaje: YouTube (a través de los tutoriales) en un 12%; Twitter, página web y correo electrónico en un 6%; y WhatsApp, Facebook e Instagram en un 3%.

En este sentido se puede apreciar claramente la diversificación de usos, citada anteriormente por uno de los entrevistados.

Figura 10- Actividades de promoción

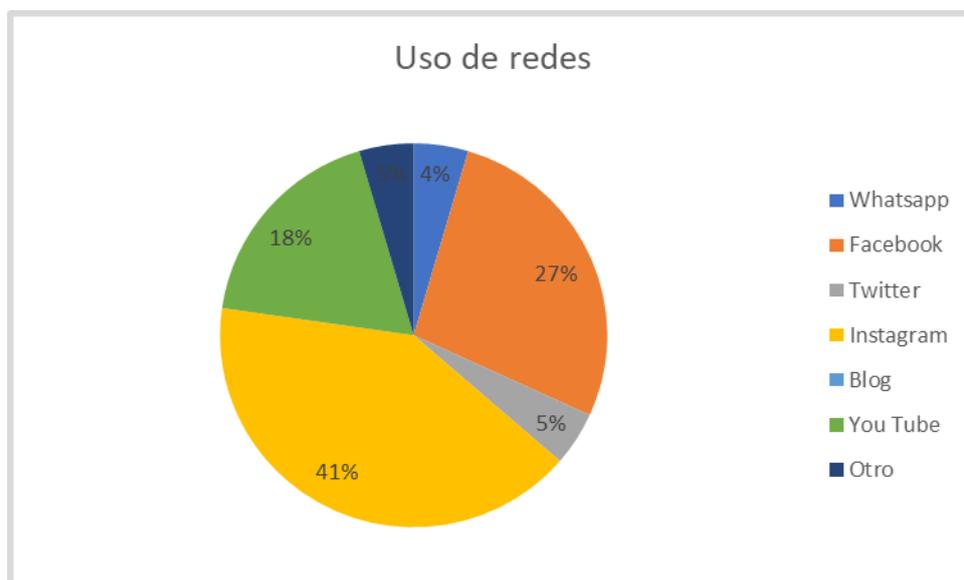


La *promoción* fue otra de las actividades que se practicó desde un principio. Las bibliotecas utilizaron más que nada las redes sociales para hacerse visibles en la comunidad de usuarios: Instagram fue la más utilizada con un 36%, seguida por Facebook con un 27% y YouTube con un 16%. Consultadas al respecto de este punto, todas las bibliotecas coinciden que la migración de Facebook a Instagram se debe a la preferencia que mantienen los estudiantes jóvenes con ésta última red.

La página web se posiciona con un 12% y Twitter con un 4% (junto con otras opciones no especificadas). WhatsApp representó un 1% en este aspecto.

Indicador 3- Actividad por redes

Figura 11- Actividad a través de redes sociales

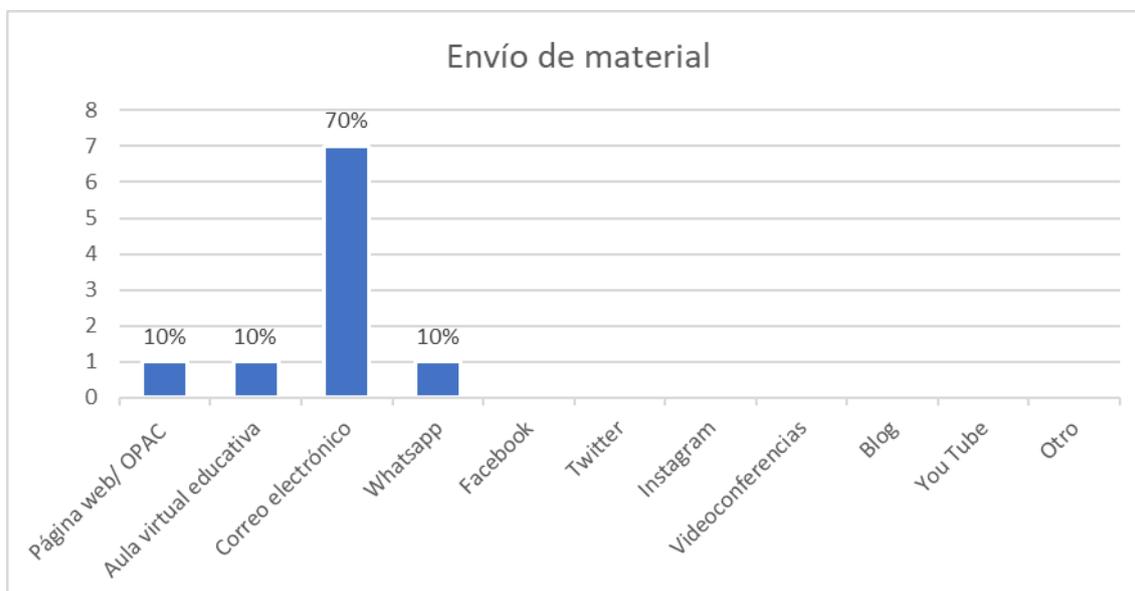


La interacción en las *redes sociales* fue una de las actividades que se mantuvo constante durante todo el año. Las bibliotecas utilizaron Instagram en un 41%, Facebook en un 27%, YouTube en un 18%, Twitter y WhatsApp en un 5%.

El uso de las redes se amplió durante la pandemia, no solo para promoción (como habitualmente se utilizaban) sino también para usos más específicos de la actividad estudiantil. Una de las entrevistadas así lo afirma: “Los estudiantes de los primeros años prefieren la comunicación por redes, a algunos les lleva más tiempo que a otros familiarizarse con el OPAC o con la página web de la biblioteca, es por eso que muchas veces las primeras comunicaciones se dieron a través de las redes, para luego ir encausando el envío de material o la referencia por el canal más apropiado” (entrevista N°2)

Indicador 4- Nivel de solicitudes

Figura 12- Prestación del material y envío de búsquedas bibliográficas



En cuanto al *envío de material*, el correo electrónico se impuso con el 70%; seguido por la página web y el OPAC, el aula virtual y WhatsApp, con un 10% en cada caso.

Cuando se profundizó en cuanto al aumento del uso del correo electrónico, uno de los entrevistados explicó: “Si bien la biblioteca digital y el uso de todo tipo de recursos virtuales está muy instalado en la universidad, hay un cierto porcentaje de búsquedas que solo era cubierto por el pedido de material en sala o a préstamo. Ahora, en la pandemia, esa circulación está totalmente descartada, entonces eso deriva en el aumento de pedidos, ya sea de material propio digitalizado, como de búsquedas bibliográficas. Hay un punto, cuando el estudiante no puede satisfacer por sí solo su necesidad de información, donde el correo electrónico o el WhatsApp se transforman en ese *antiguo préstamo*” (entrevista N°3)

Variable 2: Teletrabajo

Figura 13- Incorporación del teletrabajo.



La *adopción del teletrabajo* se produjo de inmediato en el 100% de las bibliotecas.

En este sentido cabe destacar la similitud en las opiniones recabadas:

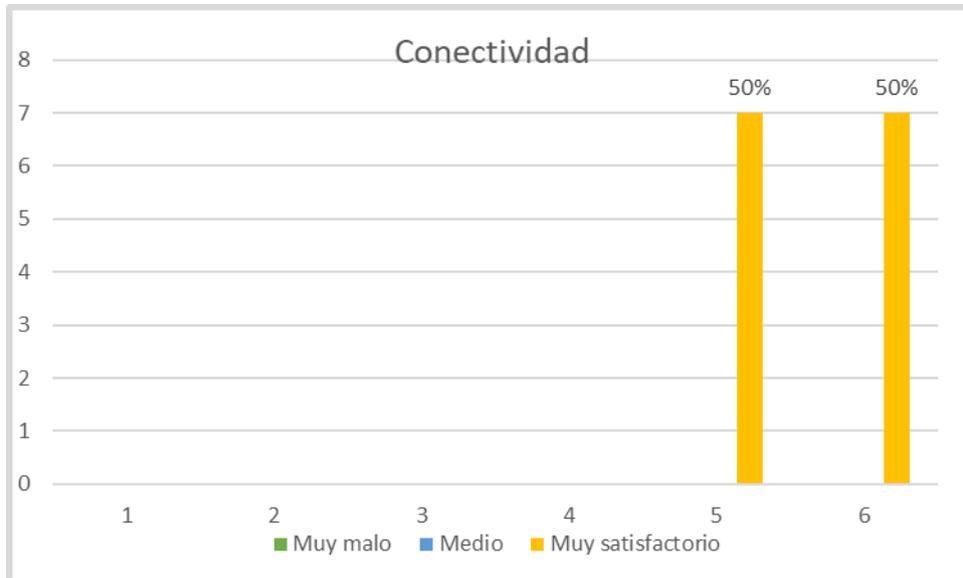
“Siempre se priorizó la salud por sobre lo laboral, cada caso de reintegro a la presencialidad fue tratado en forma particular” (entrevista N° 1)

“La biblioteca física se cerró por completo durante todo el año, aún estamos realizando teletrabajo porque resultó funcionar de manera efectiva” (entrevista N° 2)

“A medida que manteníamos reuniones con el cuerpo directivo de la universidad, asumimos lo extenso de la situación y actuamos en consecuencia, hubo momentos de preocupación marcados por la baja laboral de otros sectores” (entrevista N°4)

Indicador 1- Conectividad en el hogar

Figura 14- La conectividad para el teletrabajo



La *conectividad* en el hogar para realizar el teletrabajo no fue un impedimento; el 50% de los bibliotecarios manifestaron tener una muy buena conexión y el otro 50% dijo que fue óptima.

Indicador 2- Reasignación de tareas

Figura 15- Tareas y redistribución

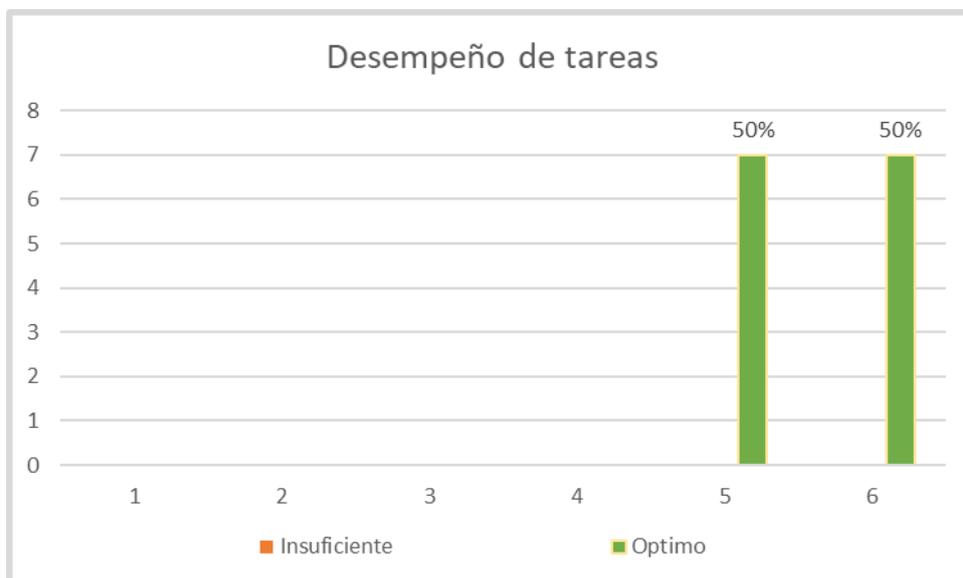


La *reasignación de tareas* cosechó un 100% de conformidad.

Al respecto de este punto, una de las entrevistadas comentó: “todo el personal se mostró siempre bien dispuesto, si hay tareas que se han retrasado o pausado no es por falta de voluntad ni de capacidad, sino más bien por decisiones internas” (entrevista N°3)

Indicador 3- Nivel de desempeño

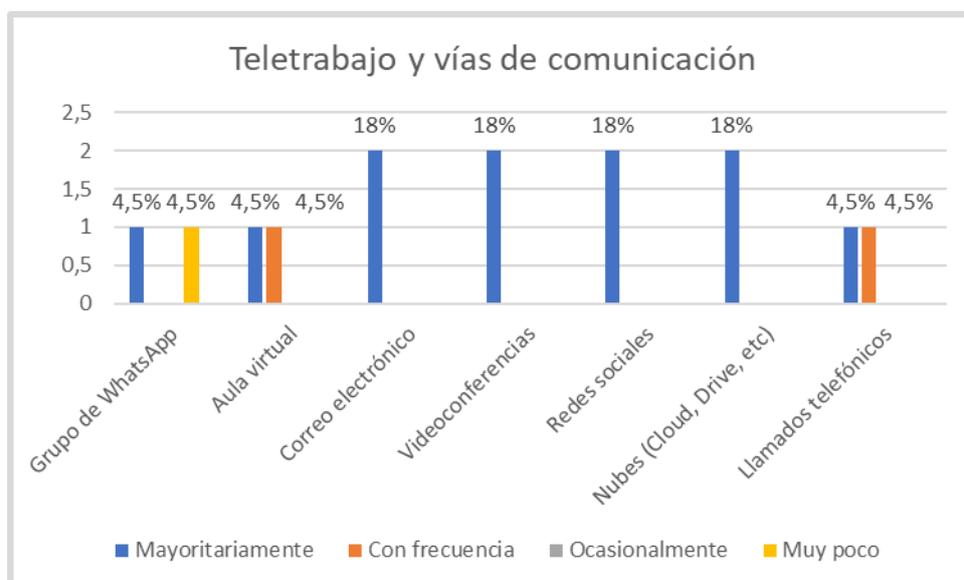
Figura 16- El desempeño laboral



El *desempeño en las tareas reasignadas* al teletrabajo también es alto, el 50% de los encuestados cree que es muy buena, mientras que el otro 50% manifiesta que pueden desarrollarlas al mismo nivel que si estuvieran en la biblioteca física.

Indicador 4- Canales de comunicación

Figura 17- Canales de comunicación internos



En cuanto a las *vías de comunicación* internas, se evidencia una variedad de canales, aunque con una marcada tendencia a favor del correo electrónico, las videoconferencias, las redes sociales y la nube con un 18%. Aula virtual y llamados telefónicos, fueron utilizados de la siguiente manera: 4,5% de manera preferencial; 4,5% de manera frecuente. Mientras que WhatsApp resultó preferencial para un 4,5% y se utilizó muy poco para otra porción similar de la población en estudio.

Al profundizar el tema comunicacional en las entrevistas personales, quedó evidenciado el porqué de estas variantes y diferencias de predilección:

“Nuestra biblioteca está conformada por un grupo muy heterogéneo en cuanto a edades, eso pesa mucho al momento de seleccionar y usar las diferentes vías

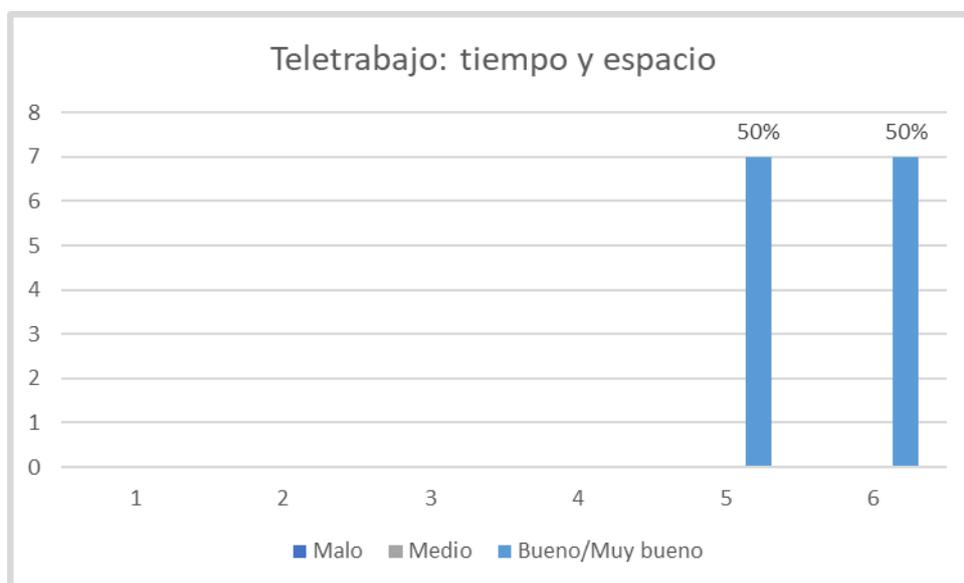
de comunicación, tratamos de adecuarnos a las preferencias mayoritarias para no generar ruidos evitables” (entrevista N°4)

Otro de los entrevistados manifestó: “Los bibliotecarios estamos preparados para el manejo de las herramientas tecnológicas, pero con el paso del tiempo hubo que elegir unas sobre otras, no solo para imponer un orden de trabajo sino también para no sobrecargarse y duplicar información” (entrevista N°1)

“El uso de la tecnología y la pandemia fueron creciendo, no de la misma manera, pero si al mismo tiempo. En los primeros meses del aislamiento tuvimos un entrenamiento acelerado que fuimos aplicando y depurando durante todo el año” (entrevista N°2)

Indicador 5- Organización espacio-temporal

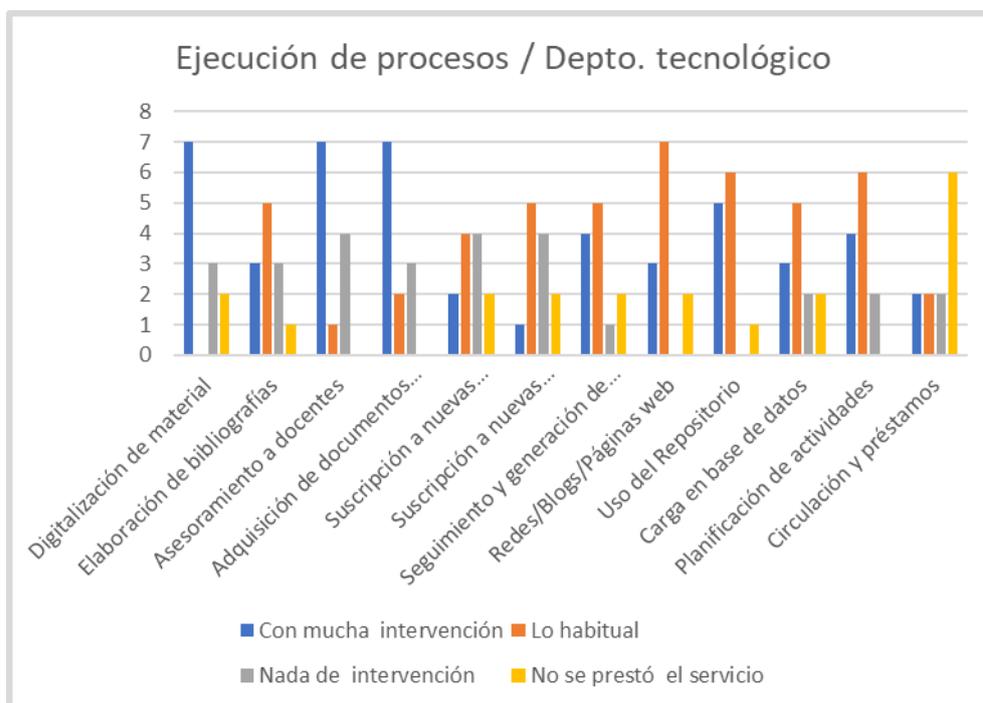
Figura 18- La organización del tiempo y el espacio en el hogar



La población en estudio asimiló positivamente la organización del teletrabajo, el 50% cree que fue buena y el otro 50% muy buena.

Indicador 6- Nivel de efectividad en los procesos

Figura 19- Los procesos bibliotecarios durante la virtualidad educativa



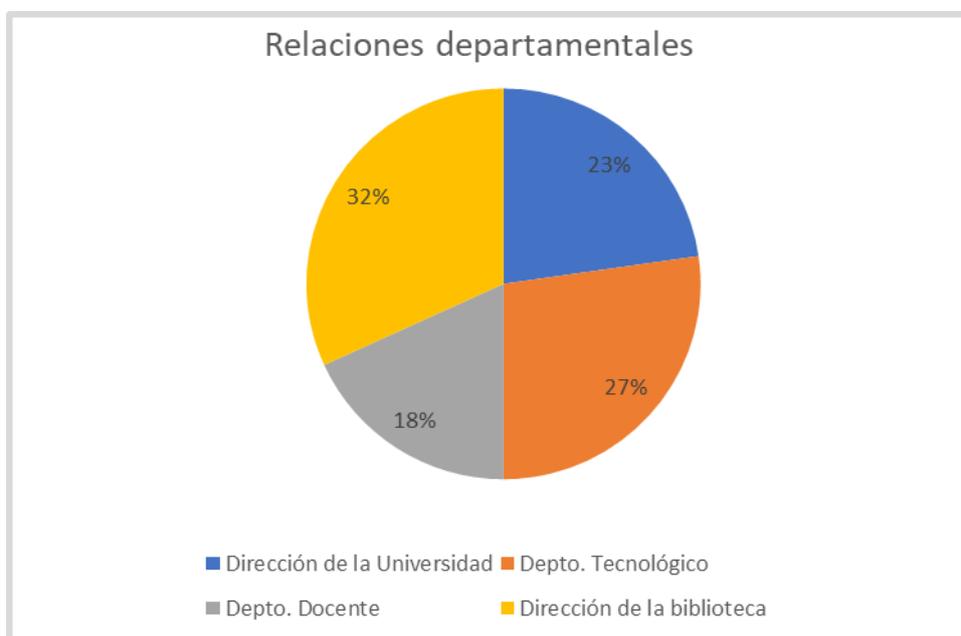
Luego de haber analizado en forma conjunta los diferentes datos recabados, se arriba a la siguiente información:

- ✓ La elaboración de bibliografías, la comunicación por redes, la carga en base de datos, la planificación de actividades y la utilización del repositorio son actividades que aumentaron – tal como ya lo hemos visto en la variable servicios- pero que se llevaron adelante sin necesidad de una marcada intervención tecnológica.
- ✓ La digitalización de documentos, el asesoramiento a docentes y la adquisición de documentos electrónicos fueron de las actividades que aumentaron y a su vez requirieron una mayor interacción con el departamento tecnológico, el 50% así lo manifiesta. En el segmento restante la información se distribuye de la siguiente manera: el 35 % realizó estas tareas con una interacción habitual y/o moderada, mientras que el 25% lo hizo de manera autónoma.

- ✓ Circulación y préstamos prácticamente no funcionó, solo un 10% prestó el servicio, en algunos casos con mucha intervención del departamento de tecnología y en otros casos de manera habitual.
- ✓ En cuanto a la suscripción tanto de acceso abierto como de pago y la carga de estadísticas, fueron de las actividades que menos se desarrollaron. El 25% de la población manifiesta no haberla realizado, mientras que el 55% manifiesta haberla realizado con la colaboración del departamento tecnológico y el 20% restante la llevó adelante con autonomía.
- ✓ Las redes y las páginas web fueron las actividades que menos cambios sufrieron, sólo un 20% manifiesta haber solicitado algún tipo de modificación o actualización, el resto de la población siguió haciendo uso de ellas sin ninguna necesidad de ajuste.

Indicador 7- Relaciones departamentales y liderazgo directivo

Figura 20- Relaciones departamentales en pandemia

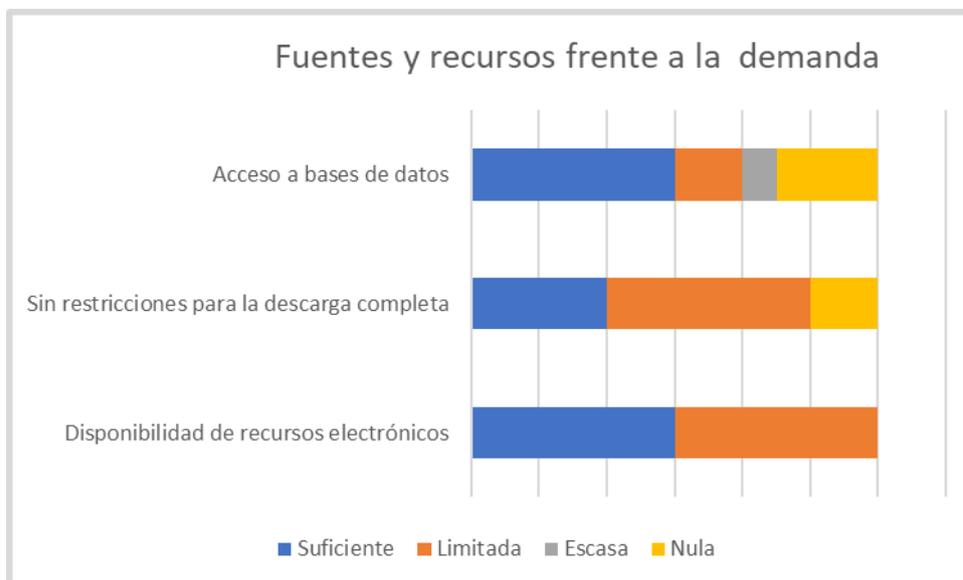


Teniendo en cuenta los cuatro departamentos que se interrelacionan con los bibliotecarios, la dirección de la biblioteca fue el que más intensificó su vínculo con un 32%. Sigue el departamento de tecnología con un 27% y la dirección de la universidad con un 23%. El departamento docente experimentó cambios solo en un 18%.

Variable 3: Fuentes de información

Indicadores 1 y 2 - Disponibilidad de e-recursos y bases de datos

Figura 21- Fuentes y recursos



✓ Disponibilidad de recursos electrónicos

Fue suficiente para el 50% de las bibliotecas y limitada para el otro 50%

✓ Sin restricciones para la descarga completa

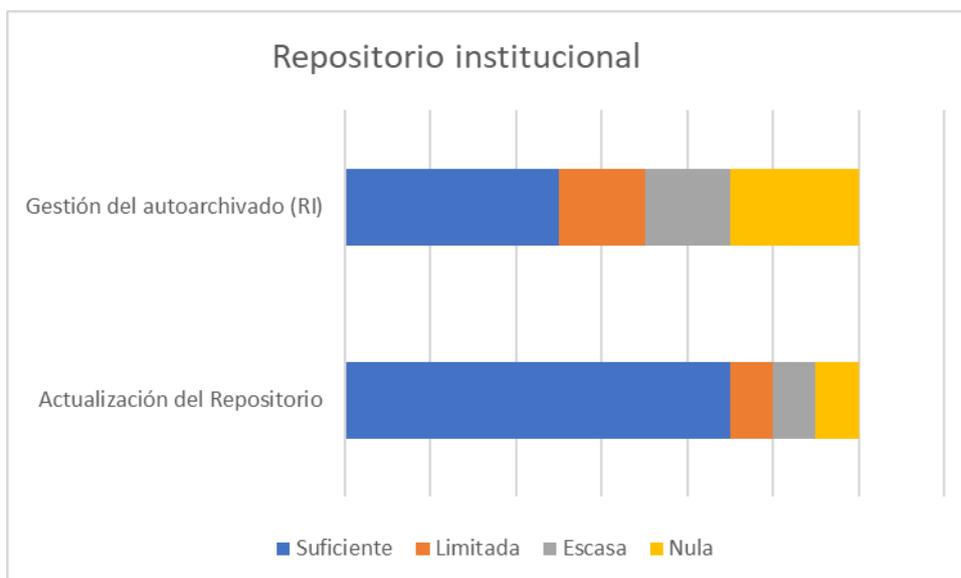
Fue suficiente para el 30%, mientras que resultó limitada para el 55% e inexistente como recurso para el 15%

✓ Acceso a bases de datos

Fue suficiente para un 50%, en tanto un 15% la encontró limitada, para un 5% fue escasa y un 25% no la implementó.

Indicador 3- Nivel de uso y actualización del repositorio

Figura 22- Repositorios



✓ Uso del Repositorio

Fue suficiente para el 85% de las bibliotecas, mientras que resultó limitado, escaso y nulo para el 5% respectivamente.

✓ Gestión del autoarchivado (RI)

Fue suficiente para el 45%, mientras que un 15% la encontró limitada, otro 15% la encontró escasa y un 25 % no la llevó a cabo.

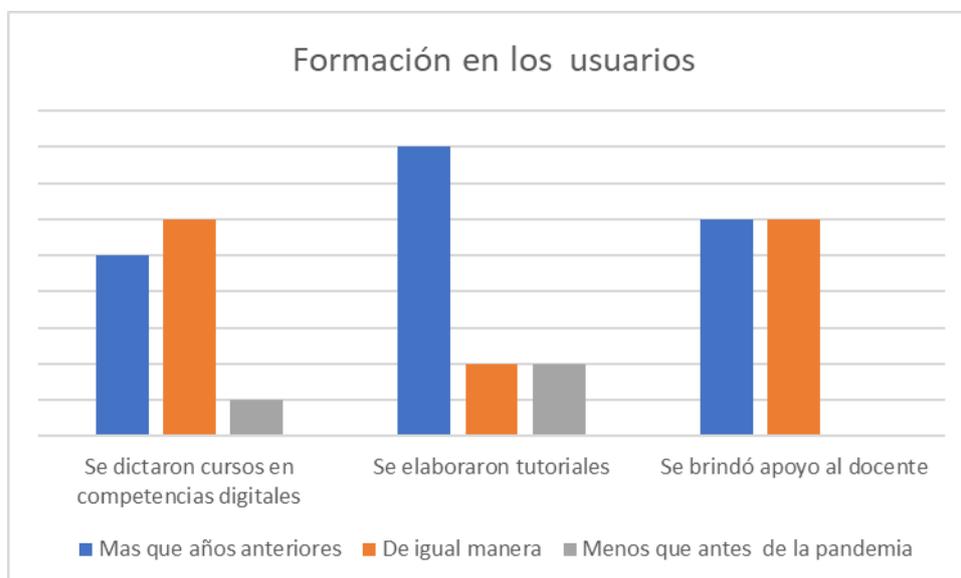
Una de las entrevistas fue muy reveladora y clara en este punto:

“El repositorio era una de nuestras debilidades, sabíamos que gran cantidad de tesis y trabajos finales aún no estaban allí. No pudimos ofrecer a los usuarios ese tipo de soporte en la manera que nos hubiese gustado, sin embargo ahora se comprendió la importancia de solucionar esa falencia y estamos trabajando en ello”

Variable 4: Formación tecno-digital en usuarios y bibliotecarios

Indicador 1- Usuarios: Al fin, cursos autoguiados, apoyo al docente

Figura 23- Formación y usuarios

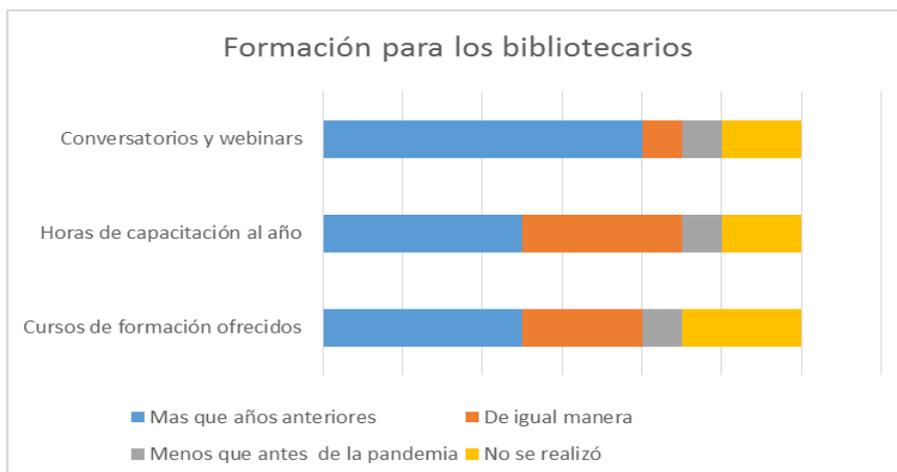


- ✓ Los tutoriales aumentaron para un 80% de la población encuestada, mientras que para un 10% se mantuvieron al mismo nivel que antes de la pandemia y para otro 10% se dieron en menor cantidad.
- ✓ Los cursos de formación en cambio, se mantuvieron estables para un 50%, aumentaron para un 45% y disminuyeron para un 5%.
- ✓ En cuanto a la formación y apoyo al docente, el 50% manifiesta que aumentó mientras que para el otro 50% se mantuvo de igual manera.

“Los docentes tienen sus circuitos de comunicación y nosotros (los bibliotecarios) otros, sin embargo la pandemia generó un cruce, ya sea por consulta de material o uso de alguna plataforma, que terminó impactando (creo que positivamente) en todas las partes” (entrevista N°1)

Indicador 2- Bibliotecarios: Capacitaciones, Webinars

Figura 24- Formación y bibliotecarios



Tal como en el indicador anterior, aquí también hay predominio de una herramienta, es el caso de los Webinars y conversatorios. En el 65% de los casos aumentaron, solo un 10% manifiesta no haberlos realizado ni participado. En un 5% disminuyeron y en otra porción igual se mantuvieron como antes de la pandemia.

Las horas destinadas a capacitación muestran un panorama más variado. En el 50% aumentaron, en el 35% se dieron de igual manera, en el 5% disminuyeron y en el 10% no se realizaron.

Los cursos de formación a bibliotecarios también aumentaron en un 50%, mientras que para un 30% se mantuvieron estables, para un 5% disminuyeron y para un 15% no se brindaron.

Esta variable formativa y de apoyo, fue uno de los temas que más se desarrollaron en las entrevistas, por eso cabe destacar algunos puntos:

“En la biblioteca venimos trabajando desde hace muchos años con el servidor y la nube, eso nos facilitó mucho las actividades en pandemia ya que la formación del personal concuerda con esa manera de trabajar” (entrevista N°3)

“La llegada de la pandemia presentó una situación crítica, pero a la vez desafiante. Rápidamente nos reunimos con la dirección de la universidad para intercambiar información: ellos nos transmitieron las restricciones que se acercaban y nosotros nuestras fortalezas y debilidades. Fue un buen punto de partida para retomar algunas cuestiones relegadas” (entrevista N°1)

“El intercambio profesional a nivel regional que tuvimos este año fue más que interesante. Además los Webinars no solo cubrían una función formativa y de buenas prácticas bibliotecológicas, sino también de socialización, algo tan valorado en el período de aislamiento” (entrevista N°2)

4.2 Resultados

Servicios

Los *servicios bibliotecarios* se mostraron en aumento durante la pandemia. En la siguiente tabla podemos ver cuáles de ellos fueron los más solicitados y en qué porcentaje se incrementaron.

Tabla N° 5- Servicios destacados en biblioteca

Envío de contenido digital	>90%
Descargas	>90%
Búsquedas bibliográficas	>85%
Referencias	>80%
Mensajería personalizada	>45%
OPAC	>45%

La *referencia*, si bien adoptó varios canales, tuvo cuatro vías preferenciales donde se pudo observar el mayor aumento.

Tabla N°6- La referencia y sus vías de comunicación

Página web	36%
Correo electrónico	23%
Videoconferencias	9%
Facebook	9%

En cuanto a la *formación de usuarios*, si bien también fue muy variada, el aumento se dio mayoritariamente en tres vías.

Tabla N° 7- La formación de usuarios

Videoconferencias	32%
Aula virtual	29%
YouTube	12%

La *promoción* se vio incrementada mayoritariamente a través de las *redes sociales*, de la siguiente manera:

Tabla N°8- Promoción y redes sociales

Instagram	36%
Facebook	27%
YouTube	16%
Página Web	12%

El envío de material se distribuyó de la siguiente manera:

Tabla N°9- Envío de documentos

Correo electrónico	70%
Página Web	10%
Aula virtual educativa	10%
WhatsApp	10%

Teletrabajo

En cuanto al teletrabajo el 100% lo adoptó rápidamente y con una correcta reasignación de tareas, manteniendo una conectividad muy buena en el 50% de los casos, y óptima en el otro 50%. La misma paridad se produce para el desempeño de las tareas reasignadas, divididas entre un buen nivel y la similitud con la presencialidad. El porcentaje también se repite para la organización espacio-temporal en el hogar: el 50% lo llevó a cabo de buena manera, mientras el otro 50% en condiciones óptimas.

Las vías de comunicación laboral fueron mayoritariamente representadas por cuatro canales: correo electrónico, videoconferencias, redes sociales y nube en un mismo porcentaje: 18%.- Y los departamentos con los que se experimentó más cercanía de lo habitual fueron la dirección bibliotecaria y el departamento tecnológico.

El nivel de *efectividad* en los procesos fue muy satisfactorio para:

- Elaboración de bibliografías
- Comunicación por redes y página web
- Carga en base de datos
- Planificación de actividades
- Uso del repositorio

Tuvo un buen nivel para:

- Digitalización de documentos
- Asesoramiento a docentes
- Adquisición de documentos electrónicos

Tuvo poco/nulo desarrollo en:

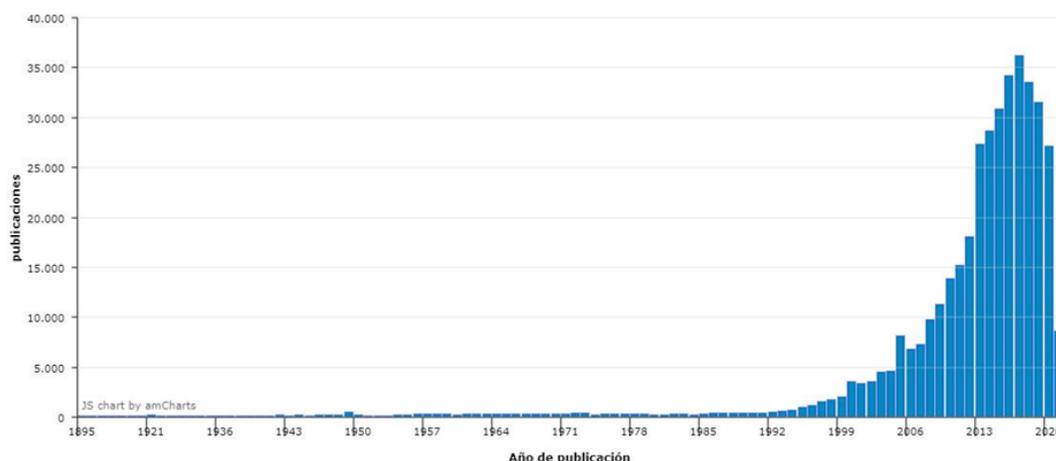
- Carga de estadísticas
- Suscripciones
- Préstamos
- Gestión del autoarchivado

Fuentes

La disponibilidad de recursos electrónicos fue satisfactoria para un 50% -aunque el 55% de esa porción manifiesta tener limitaciones con el tipo de descarga - y limitada para la otra mitad.

Los repositorios cumplieron acabadamente en un 85% de las instituciones, aunque es necesario mencionar que a partir de la pandemia no se pudo mantener el nivel de actualización y autoarchivado que se venía sosteniendo. En este sentido es una situación replicada en todo el sistema universitario, tal como se aprecia en la figura n°25.

Figura 25- Los repositorios y su evolución.



Fuente: Departamento de Información Universitaria DNPeIU – SPU

Con respecto a las bases de datos, fueron suficientes para el 50%; el resto manifiesta insuficiencia y/o ausencia, lo que representa una inferioridad con respecto a los otros recursos.

Formación

La formación de usuarios se desarrolló principalmente a través de los tutoriales – superando a los cursos de formación - aumentando en un 80%. La actividad ALFIN pasó a ser una formación auto asistida virtualmente y sin embargo, pese a los reparos que se tenía por su eficacia bajo esta modalidad, cumplió con su

función. El apoyo al docente se incrementó para un 50%, mientras que la otra mitad manifiesta no haber experimentado cambios al respecto.

En cuanto a la formación del colectivo bibliotecario para el 50% se dio un incremento, siendo la vía más utilizada el Webinars y los conversatorios. Un 30% manifiesta no haber tenido cambios en cuanto a horas y/o cursos de capacitación, sin embargo un 15% presenta deficiencias al respecto.

Capítulo V

Interpretación del estudio

En este capítulo se presentan la interpretación y la síntesis de la información, Luego de recabar la información, analizarla e interpretarla, se espera conocer cuál es el nivel de adaptación de las bibliotecas universitarias frente a la realidad planteada por la pandemia de Covid-19 y cuál es el grado de aceptación, conformidad y eficacia del colectivo bibliotecario en esta nueva virtualidad educativa. Se espera con este análisis, dar respuesta a los objetivos propuestos en el comienzo de esta tarea investigativa.

Posteriormente se brindan algunas recomendaciones surgidas del análisis de las falencias y debilidades planteadas por los encuestados, las cuestiones que demandan atención primordial en un futuro cercano.

5.1 Conclusiones

De acuerdo a la investigación realizada, podemos presentar las siguientes conclusiones:

Los **servicios** bibliotecarios en su mayoría han aumentado durante el confinamiento, destacándose la referencia, el envío de contenido digital, la búsqueda bibliográfica, y las descargas. Al ser servicios que se pudieron brindar inmediatamente en un formato digital y sin necesidad de ningún tipo de software especial, fueron readaptados rápidamente.

Es necesario mencionar que las medidas adoptadas fueron marcando diferentes períodos de actividades bibliotecarias: “si bien el teletrabajo se incorporó rápidamente, al principio era un plan rudimentario que mayormente incluía los servicios: el personal que atiende a los usuarios, pudo seguir haciéndolo virtualmente sin mayores inconvenientes. Con otros sectores fue más complicada la reorganización” (entrevista N°2)

Un segundo período, cuando el DISPO se prolongaba cada vez más, requirió establecer guardias de trabajo y tareas rotativas: “hubo actividades, como la de circulación y préstamos, que tuvimos que interrumpir indefinidamente, a ese sector lo reasignamos a otras tareas, mediante la creación de un calendario rotativo. A medida que transcurría la pandemia, las medidas se tornaron más específicas y no tan urgentes” (entrevista N°3)

Podemos decir que desde un primer momento se focalizó en facilitar a los usuarios todo tipo de accesos, tanto a recursos propios de la biblioteca como a externos. Se activaron múltiples modalidades de acceso y comunicación. Los servicios - y en especial el de referencia- se constituyen en la variable que más rápidamente se adaptó durante la pandemia. Asimismo, los bibliotecarios supieron llevar adelante ese rol de mediador que tanto suma a la confianza del estudiante, el docente o el investigador.

El **teletrabajo** también tuvo un alto nivel de adaptación según las respuestas de los encuestados. Sin embargo, las entrevistas aportaron información significativa; algunas cuestiones ya mencionadas y otras que se detallan a continuación, demuestran que fue un proceso complejo para las autoridades institucionales. “En una primera etapa hicimos una revisión de material digital y recursos electrónicos, paralelamente a eso la biblioteca física recibía una limpieza profunda, se realizaban desvíos de llamadas a teléfonos móviles y se conversaba con la dirección universitaria sobre la necesidad de adquirir tecnología y contar con más recursos en línea. Se abrió un camino, una puerta para transformar a la biblioteca en un CRAI, integrando todo” (entrevista N°1)

Otra mirada, también deja en claro el impacto del teletrabajo: “Creo que los canales de comunicación virtual que se abrieron durante la pandemia, se mantendrán en el tiempo. Los webinars, y las capacitaciones conjuntas también son muy enriquecedoras. Algo que no logramos: poder acceder de manera remota a nuestros SIGB en forma completa. Cuando la presencialidad vuelva deberemos tener abordajes más creativos, trabajar en estas limitaciones y demostrar que la pandemia también nos ha dejado enseñanzas”

En este sentido queda claro que el colectivo bibliotecario apunta a una modalidad de trabajo híbrida, valorizando la virtualidad, pero siendo conscientes de las

limitaciones tecnológicas y la necesidad de retornar a las instituciones y al contacto directo con el usuario.

Como puntos a favor del trabajo remoto remarcan los buenos niveles de conectividad y la cantidad y variedad de vías de comunicación, tanto interna como externa. Como puntos en contra, la ausencia de un diseño de procesos informáticos. Todo conlleva muchas autorizaciones e intervenciones de diferentes departamentos, lo que ralentiza los procesos. Si bien la pandemia promovió en la mayoría de las bibliotecas las relaciones interdepartamentales, los percibidos como más favorables se dieron con el personal directivo.

Las **fuentes de información** se establecen como una de las variables más diversificadas. La mitad de la población en estudio se muestra conforme con los recursos electrónicos propios, pero cuando hablamos de bases de datos y acceso a descargas completas, la suficiencia baja el porcentaje.

Con el repositorio institucional se mostró un buen nivel de uso, sin embargo al momento de solicitar datos de actualización fueron prácticamente nulos. Los problemas relacionados son: falta de aplicación de las políticas de AA, falta de recursos humanos e infraestructura y falta de apoyo institucional.

En conclusión, la demanda documental sólo pudo ser satisfecha acabadamente en menos de la mitad de los casos. Se evidenciaron cuestiones como falta de acceso a bases de datos, falta de digitalización de material y falta de concientización por el acceso abierto.

Tal como planteaba anteriormente una de las entrevistadas, la pandemia no dejó de ser una oportunidad para retomar acciones postergadas.

En relación a esta temática, *Palabra Clave* (2021) publicaba:

“Si se busca aprovechar las posibilidades que brindan las tecnologías digitales para generar espacios abiertos de producción y uso de conocimientos, la inclusión del AA dentro de políticas más amplias de ciencia abierta, que implican

la colaboración entre científicos profesionales y legos, es uno de los desafíos para los próximos años.”³⁰

La **formación**, tanto en usuarios como en bibliotecarios también fue una variable en aumento. En el caso de los usuarios se impartieron mayormente a partir de la elaboración o envío de tutoriales, y de las videoconferencias en menor medida. Otro indicador de este aumento fue el mayor acompañamiento al docente con los cambios pedagógicos, la incentivación al uso de nuevos recursos digitales tanto para las clases como para el estudio.

Los bibliotecarios en cambio, se valieron de los webinars y los conversatorios, para compartir situaciones, experiencias, resoluciones e inquietudes. El trabajo colaborativo se hizo presente. La formación profesional también creció, aunque en menor medida: la mitad de la población manifestó haber aprovechado el tiempo en casa para tomar cursos y capacitaciones.

Habiendo desarrollado el análisis y síntesis de cada variable, es posible concluir que la biblioteca universitaria tuvo un buen nivel de adaptación durante la pandemia por COVID-19 logrando la reconfiguración de gran parte de sus tareas.

Como factores destacados podemos mencionar

- ✓ Los recursos humanos: su creatividad y capacitación para el manejo de las tecnologías; al autoaprendizaje desarrollado.
- ✓ La incorporación de nuevos canales virtuales de comunicación, para múltiples usos (referencia, promoción, formación, envío de contenido)
- ✓ La mayor asistencia al docente tanto sea con el material digital como con la nueva didáctica de las clases.
- ✓ La digitalización de material físico
- ✓ La creación y/o adopción de nuevas alternativas para la formación de usuarios y bibliotecarios
- ✓ La revalorización sobre usos y actualizaciones del repositorio

³⁰ Zanotti, A., Isoglio, A., & Piccotto, N. (2021). Implementación de una política de acceso abierto en tres instituciones argentinas. *Palabra Clave (La Plata)*, 10(2), e123. <https://doi.org/10.24215/18539912e123>

- ✓ Las nuevas triangulaciones departamentales como factor que aportó mayor visibilidad a la biblioteca dentro de la institución educativa, abriendo nuevos diálogos y cosechando más soporte.
- ✓ Los intercambios profesionales como aporte a la bibliotecología y enriquecimiento personal y colectivo.

Como factores desfavorables encontramos:

- ✓ La insuficiencia de contenido digital que tienen la mayoría de las instituciones, en especial bases de datos y colecciones relacionadas con las temáticas de estudio
- ✓ La falta de infraestructura tecnológica como barrera para realizar en modalidad virtual algunas actividades bibliotecarias
- ✓ La falta de aplicación de las políticas de AA, como impedimento para contar con material pertinente y actualizado para toda la comunidad.

En resumen, podríamos decir que esta situación extraordinaria que se ha vivido en el mundo - y en la que aún estamos inmersos- es un punto de inflexión que derivó en cambios, nuevos puntos de vista, formación, creatividad y búsqueda de soluciones alternativas para acompañar la migración a la educación virtual impuesta por la pandemia. “Las bibliotecas (públicas, escolares, asociativas, comunitarias etc.) se perfilan como aliadas naturales de la transformación hacia lo digital, acelerada por la pandemia, del consumo cultural y de enseñanza. Las tecnologías digitales representan más una oportunidad que una amenaza para las bibliotecas”³¹

Con todo lo expuesto, hemos tratado de responder a los objetivos planteados al principio de esta investigación, esperando colaborar con el colectivo bibliotecario y la comunidad en general, en esta situación tan inédita como transformadora.

³¹ Alonso, Maria Luisa (Nina), & Frederico, Aline. (2020). El rol de las bibliotecas en tiempos de COVID-19: reflexiones y propuestas. *Desde el Sur*, 12(1), 241-262. <https://dx.doi.org/10.21142/des-1201-2020-0015>

5.2 Recomendaciones

Conforme al trabajo realizado, y teniendo presente que este escenario de distanciamiento social y educación virtual no será excepcional sino por el contrario, se prolongará de forma intermitente³² (Kissler et al., 2020) podemos sugerir algunas recomendaciones, como materia de debate para un futuro cercano:

1. Reforzar la oferta de contenidos digitales, tanto sea en suscripciones a plataformas y bases de datos como en publicaciones periódicas y digitalización de libros más solicitados.
2. Incentivar la aplicación de las políticas de AA y del trabajo colaborativo
3. Reformular el sistema de préstamo y circulación, a fin de hacerlo más autónomo.
4. Incorporar de manera sistemática la alfabetización informacional virtual, ya sea auto-asistida como personalizada, para alumnos y docentes
5. Intensificar la visibilidad de las bibliotecas mediante los nuevos canales de comunicación incorporados
6. Mantener la asistencia remota a usuarios, docentes y colegas
7. Garantizar la formación profesional de manera recurrente –así como la provisión de herramientas y recursos necesarios- entendiendo los avances tecnológicos y el teletrabajo como punto estratégico en esta nueva normalidad.
8. Planificar las actividades en un formato híbrido, que comprenda tanto la presencialidad como la virtualidad. Fomentar la creatividad.
9. Incorporar las medidas de higiene y prevención de transmisión de enfermedades de manera cotidiana y permanente.
10. Evaluar las medidas llevadas a cabo durante la pandemia, una vez concluida la misma, a fin de identificar aquellas que resulte oportuno seguir aplicando. Establecer indicadores de gestión.

³² Kissler, S. M., Tedijanto, C., Goldstein, E., Grad, Y. H. y Lipsitch, M. (2020). Projecting the transmission dynamics of SARS-CoV-2 through the postpandemic period. *Science*, 368(6493), pp. 860-868. <https://doi.org/10.1126/science.abb5793>

Esta nueva crisis puso en cuestionamiento actividades, modalidades, usos y costumbres en todos los ámbitos, pero también nos dio la oportunidad de “poner en crisis a la crisis” mediante la aplicación de soluciones creativas y operacionales. Sabemos que no es sencillo, y lo que importa más aún: es una tarea que nos atraviesa a todos y cada uno de manera particular. Esta transversalidad de la situación nos obliga a mutar juntos, cada uno desde su lugar y situación personal, pero inevitablemente juntos. Los cambios de las necesidades requieren inmediatos cambios de las respuestas, y ¿para qué estamos los bibliotecarios si no es para facilitar el acceso a ellas?

La crisis llegó y el día después también... es un desafío que estamos enfrentando con algunas dificultades, pero con el convencimiento de potenciar nuestros roles y tareas para poder brindar un mejor servicio a la comunidad toda.

GLOSARIO

Acceso a la información: Conjunto de técnicas para buscar, categorizar, modificar y acceder a la información que se encuentra en un sistema, en este caso: bases de datos, bibliotecas, archivos y contenidos de la web. (Glosario UTN, Costa Rica)

Alfabetización informacional: Conjunto de conocimientos y habilidades que se requieren para reconocer de forma clara qué tipo de información o recurso se requiere, cuándo, dónde y cómo localizarla, evaluarla y utilizarla de manera ética.(Bibliopos, blog post)

Análisis de datos: Gestión de datos de investigación, como nuevo componente de la comunicación científica que afecta las instancias de publicación, indexación y evaluación de la información. (Glosario UTN, Costa Rica)

Base de datos: Conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto almacenados sistemáticamente en dispositivos digitales, para su consulta y uso.(Liahsum, Bibliotecología y automatización, blog post)

Bibliotecología: Ciencia social que abarca el conjunto sistemático de conocimientos referentes al libro y a la biblioteca estudiando sus objetivos, principios, contenido, sistema y leyes de desarrollo. También trata la formación y acumulación de fondos, operaciones técnicas y utilización de riquezas literarias en interés de la sociedad, así como la gerencia de bibliotecas. (Glosario UTN, Costa Rica)

Blogs: Sitios web de actualización constante que permiten la introducción de comentarios y el archivo de las informaciones depositadas. (Glosario UTN, Costa Rica)

Circulación: Movimiento de los materiales dentro y fuera de la biblioteca cuando son consultados o llevados en préstamo / Área de Biblioteca en donde se hace la transacción de préstamo para sacar un libro de la biblioteca. Ahí también se regresan los libros al final del periodo de préstamo y se pagan las multas por regresar los libros tarde. (Glosario UTN, Costa Rica)

Colección: Fondo bibliográfico de una unidad de información o una parte bien caracterizada por su disciplina, procedencia, o encuadernación, etc. (Glosario UTN, Costa Rica)

Documento: Todo objeto material que porte, registre o fije, en sí, información. (Glosario UTN, Costa Rica)

En línea: Designa cualquier operación efectuada durante una comunicación entre computadoras, lo que implica equipamientos o sistemas conectados entre sí. (Glosario UTN, Costa Rica)

Formato: Estructura y soporte de un archivo y/o documento que define la forma en que se guarda y representa ya sea en papel para los documentos impresos; ya sea en pantalla o en impresora para documentos electrónicos o digitales. (Glosario UTN, Costa Rica)

Google: Motor de búsqueda a gran escala. Su principal objetivo es proveer de información de alta calidad, para ello incorpora técnicas para mejorar la calidad de la búsqueda, como el PageRank. El análisis de la estructura de enlaces vía PageRank, permite a Google evaluar la calidad de las páginas web y proporcionar mayor relevancia a sus respuestas (Glosario UTN, Costa Rica)

Libro electrónico (e-book): Contenido cuya base es digital y que puede ser leído en un "lector de e-book" o en una computadora personal (PC). Con frecuencia incluye un mecanismo de e-reader (Unesco. Biblioteca digital)

OPAC: (Online Public Access Catalog). Catálogo en línea de acceso público. Permite realizar consultas de los campos bibliográficos más comunes como autor, materia, título, etc. Catálogo consultable por ordenador que sustituye en las salas de consulta a los tradicionales ficheros.(Glosario UTN, Costa Rica)

Publicación electrónica: Publicación de texto, imágenes, sonido, etc., en soporte electrónico (diccionarios, enciclopedias, directorios, obras de referencia, bases de datos)

bibliográficas, manuales, guías, publicaciones educativas, libros y revistas).(Glosario UTN, Costa Rica)

Publicación periódica: Publicación cuyos volúmenes o números se suceden en orden numérico o cronológico, bajo un título común y en número indefinido. Cualquier publicación que se edita periódicamente (una vez al día, una vez al mes, etc.) Se incluyen dentro de esta categoría los diarios, revistas y anuarios. (Glosario UTN, Costa Rica)

Recurso electrónico: Documento, o un conjunto de ellos, almacenado en soporte electrónico y organizado de tal manera que pueda ser recuperado automáticamente y a distancia (generalmente a través de Internet).(Liahsuum, Bibliotecología y automatización, blog post)

Recursos de información: Significa todas las herramientas, equipos, suministros, personas y otros recursos utilizados para acceder a información necesaria.(Glosario UTN, Costa Rica)

Red telemática: Red de comunicación entre ordenadores a través de las líneas telefónicas. En los últimos años, se ha extendido la expresión "autopistas de información" para denominar a estas redes.(Liahsuum, Bibliotecología y automatización, blog post)

Referencista: Persona conocedora de los recursos impresos y electrónicos de una Biblioteca que tiene la capacidad de orientar a los usuarios en la búsqueda y localización de la información requerida. (Glosario UTN, Costa Rica)

Servicios en línea: Servicios prestados a través de las redes telemáticas. (Glosario de términos bibliotecológicos en línea)

SIGB (sistema integral de gestión bibliotecaria): Software destinado a la gestión informática y a la automatización de las diferentes actividades necesarias para el funcionamiento de una biblioteca: gestión de las colecciones y de los usuarios, catalogación, circulación, adquisiciones, consultas y estadísticas, entre otras. (Glosario UTN, Costa Rica)

Tecnologías de la información: Técnicas y procesos que se realizan mediante ordenadores y equipos telemáticos para favorecer la generación, uso y transmisión de datos e información en diversos formatos. (Unesco. Biblioteca digital)

Usuario: Persona, grupo o entidad, que utiliza la información o los servicios de información. El término se refiere a todos los que utilizan la información, sean o no miembros de la comunidad. (Glosario UTN, Costa Rica)

Anexos

4.4.1 Índice de tablas

TABLA 1: Universidades privadas que conforman la población en estudio.

TABLA 2: Operacionalización de las variables

TABLA 3: Instituciones seleccionadas en relación con la cantidad de estudiantes

TABLA 4: Nómina de bibliotecas participantes

TABLA 5: Servicios destacados en biblioteca

TABLA 6: La referencia y sus vías de comunicación

TABLA 7: La formación de usuarios

TABLA 8: Promoción y redes sociales

TABLA 9: Envío de documentos

4.4.2 Índice de gráficas

FIGURA 1: Seguimiento del estado de situación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe

FIGURA 2: Cronograma de la investigación

FIGURA 3: Crecimiento de matrícula universitaria 2019-2020

FIGURA 4: Geolocalización de las bibliotecas Universitarias de gestión privada de Caba.

Figura 5: Distribución estadística (según alumnado) de Universidades Caba

FIGURA 6: Porcentaje de participación institucional

FIGURA 7: Demanda y servicios durante la pandemia en 2020/21

FIGURA 8: El servicio de referencia

FIGURA 9: La formación de usuarios como vía de contacto

FIGURA 10: Actividades de promoción

FIGURA 11: Actividad a través de redes sociales

FIGURA 12: Prestación del material y envío de búsquedas bibliográficas

FIGURA 13: Incorporación del teletrabajo.

FIGURA 14: La conectividad para el teletrabajo

FIGURA 15: Tareas y redistribución

FIGURA 16: El desempeño laboral

FIGURA 17: Canales de comunicación internos

FIGURA 18: La organización del tiempo y el espacio en el hogar

FIGURA 19: Los procesos bibliotecarios durante la virtualidad educativa

FIGURA 20: Relaciones departamentales en pandemia

FIGURA 21: Fuentes y recursos

FIGURA 22: Repositorios

FIGURA 23: Formación y usuarios

FIGURA 24: Formación y bibliotecarios

FIGURA 25: Los repositorios y su evolución.

4.4.3 Cuestionario y entrevista

Cuestionario enviado por medio de la plataforma Google Forms



Sección 1 de 4

La biblioteca universitaria durante el ASPO-DISPO 2020/21

Esta encuesta contribuirá a valorizar las diferentes estrategias que las bibliotecas universitarias de Caba abordaron frente la pandemia por Covid-19. Puede ser anónima o si lo desea, dejar sus datos. Solo le tomará unos minutos responder, muchas gracias por su participación. Por favor si responde desde un celular es recomendable ponerlo en posición horizontal o deslizar hacia la derecha para ver las opciones que no entran en la pantalla en posición vertical.

Correo electrónico *

Correo electrónico válido

Sobre los Servicios

¿Consideras que estos servicios aumentaron, se mantuvieron o disminuyeron durante el confinamiento?

Servicios *

⋮

	Aumentó	Se mantuvo	Disminuyó	No se brindó	No posee ese s...
Referencia	<input type="radio"/>				
Acceso a OPAC	<input type="radio"/>				
e-Descargas	<input type="radio"/>				
Búsquedas bibli...	<input type="radio"/>				
Envío de conte...	<input type="radio"/>				
Mensajería por ...	<input type="radio"/>				

¿Qué canales de comunicación virtual se utilizaron y para que usos? *

	Para referencia	Promoción	Envío de materi...	Formación	No se utilizó
Página web/ O...	<input type="radio"/>				
Aula virtual edu...	<input type="radio"/>				
Correo electrón...	<input type="radio"/>				
Whatsapp	<input type="radio"/>				
Facebook	<input type="radio"/>				
Twitter	<input type="radio"/>				
Instagram	<input type="radio"/>				
Videoconferenc...	<input type="radio"/>				
Blog	<input type="radio"/>				
You Tube	<input type="radio"/>				
...	<input type="radio"/>				

Sobre el teletrabajo

Aplicación, ventajas y desventajas.

¿Cuánto tiempo le tomó a la biblioteca adoptar el teletrabajo? *

	1	2	3	4	5	
Demasiado tiempo	<input type="radio"/>	Lo adoptó rápidamente				

¿Qué canales utilizaron para el teletrabajo? *

	Mayoritariame...	Con frecuencia	Ocasionalmente	Muy poco	Nunca
Grupo de What...	<input type="radio"/>				
Aula virtual	<input type="radio"/>				
Correo electrón...	<input type="radio"/>				
Videoconferenc...	<input type="radio"/>				
Redes sociales	<input type="radio"/>				
Nubes (Cloud, ...	<input type="radio"/>				
Llamados telef...	<input type="radio"/>				
Blog	<input type="radio"/>				

¿Consideras que las tareas reasignadas fueron suficientes? *

	1	2	3	4	5	
Fueron insuficientes	<input type="radio"/>	Se reasignaron correctamente				

¿Cómo consideras el desempeño mantenido con las tareas asignadas? *

	1	2	3	4	5	
Muy limitado	<input type="radio"/>	Similar al trabajo presencial				

En tu hogar ¿qué grado de conectividad mantenías? *

	1	2	3	4	5	
Muy malo	<input type="radio"/>	Muy satisfactorio				

¿Cómo consideras el tiempo y el espacio del teletrabajo en tu hogar? *

	1	2	3	4	5	
Muy desordenado	<input type="radio"/>	Óptimo				

¿Cuáles de estos procesos se siguieron ejecutando? ¿Requirió intervención del depto. tecnológico? *

	Con mucha interve...	Lo habitual	Nada de intervenci...	No se prestó el ser...
Digitalización de m...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elaboración de bibl...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asesoramiento a d...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adquisición de doc...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suscripción a nuev...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Suscripción a nuev...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seguimiento y gen...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Redes/Blogs/Págin...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actualización de R...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Carga en base de d...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Planificación de ac...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Circulación y prést...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Consideras que la pandemia afectó la interacción con los otros departamentos universitarios? *

	Promovió la integración	No hubo cambios	Fue desfavorable
Dirección de la Universid...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Depto. Tecnológico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Depto. Docente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dirección de la biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Cuál es tu grado de conformidad con el teletrabajo? *

	1	2	3	4	5	
No me gusta nada	<input type="radio"/>	Me encanta				

Sobre las fuentes de información



Soportes, permisos y repositorios

¿Consideras que los e-recursos de la biblioteca fueron suficientes de acuerdo a la demanda? *

	Suficiente	Limitada	Escasa	Nula
Disponibilidad de r...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sin restricciones p...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actualización del R...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión del autoarc...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acceso a bases de ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sobre la formación



La formación tecno-digital en usuarios y bibliotecarios

Formación para los usuarios *

	Mas que años ante...	De igual manera	Menos que antes d...	No se realizó
Se dictaron cursos ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se elaboraron tutor...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se brindó apoyo al ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Formación para los bibliotecarios *

	Mas que años ante...	De igual manera	Menos que antes d...	No se realizó
Cursos de formaci...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horas de capacitac...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conversatorios y w...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Por último ... ¿Qué acciones introducidas crees que se mantendrán luego del confinamiento? *
 ¿Qué otras es necesario aplicar? (y todo lo que desees comentar). Gracias nuevamente!

Texto de respuesta largo

Entrevista realizada a los directivos de las bibliotecas

- ¿Cuáles fueron las primeras medidas tomadas en relación al cierre de las instituciones?
- ¿Cómo se encontraban la biblioteca y los bibliotecarios para accionar frente a esta situación imprevista?
- ¿Cuáles fueron las herramientas más utilizadas y por qué?
- ¿Qué actividades fueron las más difíciles de migrar al teletrabajo?
- ¿Qué acciones de la pandemia se vislumbran como posibles cambios permanentes? ¿Por qué?
- ¿Qué cambios institucionales estima necesarios luego de la situación vivida durante los períodos de ASPO y DISPO?
- Describa cualquier otro aporte o comentario si así lo desea.

Bibliografía

- ABGRA. (2020). *Bibliotecas argentinas: reflexiones, acciones y propuestas en tiempos de pandemia*. <https://abgra.org.ar/bibliotecas-argentinas-reflexiones-acciones-y-propuestas-en-tiempos-de-pandemia/>
- Arévalo, J. (2020). Las bibliotecas universitarias ante un presente y un futuro inédito. Salamanca, España: Biblioteca Universidad de Salamanca. <https://universoabierto.org/2020/06/18/las-bibliotecas-universitarias-ante-un-presente-y-un-futuro-ineditos/>
- Arévalo, J., et al. (2014). Uso y aplicación de herramientas 2.0 en los servicios, producción, organización y difusión de la información en la biblioteca universitaria. *Investigación Bibliotecológica*, 28(64) <https://core.ac.uk/download/pdf/33186169.pdf>
- American Library Association/ALA (2020a). ALA Executive Board Recommends Closing Libraries 17 march. 2020. Chicago, Illinois, Estados Unidos: ALA <http://www.ala.org/news/press-releases/2020/03/ala-executive-board-recommendsclosing-libraries-public>
- American Library Association/ALA (2020c). Handling Library Materials and Collections During a Pandemic. Chicago, Illinois, Estados Unidos: ALA. <http://www.ala.org/alcts/preservationweek/resources/pandemic>
- Argentina.gob.ar (2020a). *Aislamiento social, preventivo y obligatorio*. Buenos Aires, Argentina: Ministerio de Salud de la Nación. <https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/aislamiento>
- Argentina.gob.ar (2020b). *El sector bibliotecario y los servicios remotos en tiempos de COVID-19*. Buenos Aires, Argentina: Ministerio de Educación. <https://www.argentina.gob.ar/noticias/el-sector-bibliotecario-y-los-serviciosremotos-en-tiempos-de-covid-19>
- Azrilevich, P.; De Giusti, M. (2019) El contexto de los repositorios de acceso abierto en la Argentina: logros y asuntos pendientes [Conferencia] Congreso Internacional de Tecnología Aplicada, Innovación y Educación Continua (Córdoba, 2019) <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/86423>
- Balague N; Reche, G; Janillo, S. (2019) Directrices y estándares de calidad. Propuesta de indicadores para las bibliotecas de REBIUN. <http://hdl.handle.net/20.500.11967/320>
- Casal Reyes, M. I. (2011). El CRAI y nuevos retos de las bibliotecas universitarias. Nuevas tecnologías en bibliotecas y archivos, 2011, 89-117. <http://hdl.handle.net/2183/13115>
- Comisión Económica para América latina y el Caribe/CEPAL (2020). América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19: efectos económicos y sociales (1). Informe especial COVID-19. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/6/S2000264_es.pdf
- Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU). (s. f.). Institutos universitarios. Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria. <http://www.coneau.gob.ar/archivos/490.pdf>
- CONABIP (2021). *Recomendaciones para Bibliotecarios Populares*. <https://www.conabip.gob.ar/sites/default/files/comunicaciones/RECOMENDACIONES-BP-COVID.pdf>
- Cordón García, J. et al., (2010). Las nuevas fuentes de información: información y búsqueda documental en la web 2.0. Madrid: Pirámide. 398 págs. Education In The Knowledge Society (EKS), 12(2), 321-322. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7084652>
- Décima, R; Ferracutti, M; Bonacorsi, B (2018) La importancia de las bibliotecas universitarias en la investigación en el sistema universitario. *Experiencia Docente*, 5 (2), 57-63. <https://scholar.google.com/citations?user=BcKlma4AAAAJ&hl=en>
- De Giusti, M. (2020) La responsabilidad de compartir el conocimiento: el papel de los repositorios [Conferencia] Encuentro de Archivos Bibliotecas y Museos (Buenos Aires, 2020) <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/107506>

- Díaz Pacífico, F.; Petinari, L. y Freán, P. (2020). *Teletrabajo y pandemia en las bibliotecas de Rosario. Resultados del primer relevamiento*. Rosario: Asociación de Bibliotecarios Profesionales de Rosario/ABPR. <http://hdl.handle.net/2133/18125>
- Eco, U. (2004) *Cómo se hace una tesis*. [PDF] AulaVirtual EADFH/UNMDP. <http://eadfh.mdp.edu.ar/aulavirtual/mod/resource/view.php?id=2393>
- Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística/FESABID (2018). *Cómo un sector bibliotecario unido puede enfrentar los desafíos del futuro- ideas para acciones*. <https://bamadgalicia.files.wordpress.com/2018/08/taller-visic3b3n-global-ifla.pdf>
- Francine, G. y Sánchez-Tarrago, N. (2020). *Atuação e desafios das bibliotecas universitarias brasileiras durante a pandemia de COVID-19*. Scielo preprints,2020 <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.744>
- Gaitán, A., Coraglia, M. (2021). Las bibliotecas universitarias argentinas y la educación en línea ante la pandemia por COVID19. *Anales De Documentación*, 24(1). doi: 10.6018/analesdoc.439631. <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/439631>
- García, M., (2021). *Memorias de una bibliotecaria. Como afrontar el curso académico en las Bibliotecas Universitarias-* [PDF] <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7217946.pdf>
- González-Fernández-Villavicencio, Nieves (2017). Espacios físicos de la biblioteca universitaria en el nuevo ecosistema de aprendizaje. *Anuario ThinkEPI*, v. 11, pp. 109-118. <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2017.14>
- Gutiérrez, F. (2020). *46 acciones que realizan las bibliotecas argentinas ante la cuarentena por el COVID-19*. <https://www.infotecarios.com/46-acciones-virtuales-que-realizan-las-bibliotecas-argentinas-ante-la-pandemia-covid-19/#.YJv7VLVKjIV>
- Gutiérrez, F. G. y Castaño, J. (2020). *Bibliotecas argentinas ante el aislamiento social y obligatorio por el COVID-19*. Informe. Buenos Aires, Argentina: ABGRA. <http://abgra.org.ar/wp-content/uploads/2020/05/Informe-Bibliotecas-argentinas-ante-elaislamiento-social-y-obligatorio-por-el-COVID-19.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta ed. México: Mc Graw Hill. Aula Virtual EADFH/UNMDP. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- IFLA (2021). *COVID-19 y el Sector Bibliotecario Global*. <https://www.ifla.org/ES/node/92983>
- Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe de la Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura/UNESCO-IESALC (2020). *COVID-19 y educación superior: de los efectos inmediatos al día después*. Análisis de impactos, respuestas políticas y recomendaciones. <http://www.iesalc.unesco.org/wpcontent/uploads/2020/05/COVID-19-ES-130520.pdf>
- Lastreto, R. (2020). *Cómo actuar con los libros ante el riesgo de contagio por Covid-19* [Mensaje en un blog]. <https://soybibliotecario.blogspot.com/2020/04/como-actuar-libros-covid-19.html>
- Liberatore, G., Vuotto, A. (2004). El papel de los servicios bibliotecarios en línea en la formación universitaria a distancia en la Argentina. *Ciencia de la Información*, 33(3), 105-110. <https://doi.org/10.1590/S0100-19652004000300012>
- Martínez Rey, N. (2017). *¿Están condenadas las bibliotecas a desaparecer?* [Mensaje de un blog]. <https://www.biblogtecarios.es/nuriamartinezrey/estan-lasbibliotecas-condenadas-a-desaparecer/>
- Merlo Vega, J.A. (2010) Información y Referencia en entornos digitales. Desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta. *Anales de Documentación*, 13, 320–321. <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/107481>

- Münster, I. (2004). La crisis de las bibliotecas universitarias argentinas. *Información, Cultura y Sociedad*, 11, 73-93. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4291102.pdf>
- Navas, E. (2020) ¿Cómo afrontan bibliotecas y bibliotecarios la crisis del COVID-19? *Desiderata*. (14),1-20. <https://www.auxiliardebiblioteca.com/wp-content/uploads/2020/04/Desiderata-14.pdf>
- Orellano, L. D. (2021). Estado de la cuestión [Apuntes académicos]. Aula Virtual EADFH/UNMDP. <http://eadfh.mdp.edu.ar/aulavirtual/mod/resource/view.php?id=7517>
- Orellano, L. D. (2021). Elección del tema [Apuntes académicos]. Aula Virtual EADFH/UNMDP. <http://eadfh.mdp.edu.ar/aulavirtual/mod/resource/view.php?id=3490>
- Pastor Sánchez, J. A. (2015). Tendencias en las bibliotecas digitales universitarias. *Anuario ThinkEPI*, 9, 60-65. <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2015.11>
- Pedró, F. (2020). *COVID-19 y educación superior en América Latina y el Caribe: efectos, impactos y recomendaciones políticas*. Madrid, España: Fundación Carolina. <https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2020/06/AC-36.-2020.pdf>
- Petrosini, N. (2020) El servicio de referencia digital para la educación a distancia: el caso de las universidades privadas del Gran Buenos Aires y los Estándares ACRL. [Tesis de licenciatura] Universidad Nacional de Mar del Plata
- Research Libraries UK/RLUK (2020). A manifesto for the digital shift in research libraries. London: Research Libraries UK (RLUK). <https://www.rluk.ac.uk/digital-shift-manifesto/>
- Síntesis de Información Universitaria 2018-2019. (2020). Departamento de Información Universitaria, Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/sintesis_2018-2019_sistema_universitario_argentino_-_ver_final_1_0.pdf
- Tamayo Martínez, A. M. (2005). Bibliotecas universitarias y educación a distancia. [Tesis]. Universidad Nacional de La Plata. <http://hdl.handle.net/10915/4122>
- Universia Argentina (2021). Guía para elaborar una tesis. <https://es.scribd.com/document/340036923/Universia-guia-elaborar-tesis-grado-pdf>
- Universidad Nacional de Córdoba (2020). Protocolo para la reapertura de las Bibliotecas de la Universidad Nacional de Córdoba: Resolución 623/2020 de Rectorado. *Revista Prefacio*, 4(4), 60-64. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/PREFACIO/article/view/30353>
- Universidad Nacional de Quilmes (s/f) Estrategia de investigación III: La adopción de perspectivas metodológicas (pp 59-71) <http://eadfh.mdp.edu.ar/aulavirtual/mod/resource/view.php?id=3899>
- Zanotti, A., Isoglio, A. y Piccotto, N. (2021). Implementación de la política nacional de acceso abierto en tres instituciones argentinas. *PalabraClave(LaPlata)*, 10(2), e123. <https://doi.org/10.24215/18539912e123>
- Zapata, O. (2005). ¿Como encontrar un tema y construir un tema de investigación? *Innovación Educativa*, 5(29), 37-45. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179421472004>