

Función social y digital de las bibliotecas públicas en España tras la crisis económica y sociosanitaria: perspectivas y retos

The social and digital roles of Spanish public libraries after the economic and the sociosanitary crises: perspectives and challenges

Eduardo Romero-Sánchez; Manuel Hernández-Pedreño; José-Antonio Gómez-Hernández

Cómo citar este artículo:

Romero-Sánchez, Eduardo; Hernández-Pedreño, Manuel; Gómez-Hernández, José-Antonio (2021). "Función social y digital de las bibliotecas públicas en España tras la crisis económica y sociosanitaria: perspectivas y retos". *Profesional de la información*, v. 30, n. 5, e300510.

<https://doi.org/10.3145/epi.2021.sep.10>

Artículo recibido el 09-03-2021
Aceptación definitiva: 17-06-2021



Eduardo Romero-Sánchez

<https://orcid.org/0000-0001-5090-0961>

Universidad de Murcia
Facultad de Educación
Campus de Espinardo
30100 Espinardo (Murcia), España
eromero@um.es



Manuel Hernández-Pedreño

<https://orcid.org/0000-0001-5243-0481>

Universidad de Murcia
Facultad de Economía y Empresa
Campus de Espinardo
30100 Espinardo (Murcia), España
manuel@um.es



José-Antonio Gómez-Hernández

<https://orcid.org/0000-0003-4532-1142>

Universidad de Murcia
Facultad de Comunicación y Documentación
Campus de Espinardo, Edificio 3
30100 Espinardo (Murcia), España
jgomez@um.es ✉

Resumen

Las sucesivas crisis —económica y sanitaria— que han enmarcado la década pasada han transformado la situación de las bibliotecas públicas españolas. El objetivo de este trabajo es identificar el impacto, las repercusiones y los retos tras estas crisis, y tratar de describir tanto el rol que deben cumplir las bibliotecas públicas a partir de este momento como las principales necesidades formativas y organizativas y servicios que deben prestar. La metodología aplicada es mixta, pues se desarrollan varias técnicas cualitativas de investigación como la entrevista a expertos y los grupos de discusión con profesionales bibliotecarios, junto a la revisión documental y de buenas prácticas. Los resultados muestran cómo la acumulación de efectos negativos ha generado impactos muy diversos, condicionados por factores como el tamaño del municipio, el grado de apoyo institucional o el perfil laboral del personal bibliotecario. Se ha puesto en valor la función social de la biblioteca, así como la labor de inclusión y formación digital, que tras la pandemia se concibe de forma unitaria. Asimismo, se evidencia un aumento de la brecha entre las distintas bibliotecas porque las formas de respuesta a las crisis dependen del contexto por la ausencia de políticas autonómicas o nacionales que apoyen y armonicen la prestación de los servicios mínimos o una formación básica de los profesionales. Se concluye con la necesidad de articular un modelo de biblioteca pública acorde a las demandas actuales de la sociedad y sus procesos de transformación digital.

Palabras clave

Bibliotecas públicas; Inclusión digital; Inclusión social; Ciudadanía digital; Bibliotecarios; Profesión; Competencias digitales; Requisitos; Necesidades; Usuarios; Evolución; Crisis económicas; Pandemias; Covid-19; Coronavirus; Crisis de salud; Futuro.

Abstract

The successive economic and health crises that have marked the past decade have transformed the situation of Spanish public libraries. The objective of this work is to identify the impact, repercussions, and challenges after these crises and to try to describe both the role that public libraries must fulfill from this moment on, as well as the main training, organizational, and service needs that they must address. The applied methodology is mixed, applying several qualitative research techniques such as interviews with experts and discussion groups with library professionals together with a review of documents and good practices. The results reveal how the accumulation of negative effects has generated very diverse impacts, depending on various factors such as the size of the municipality, the degree of institutional support, or the job profiles of library staff. The social function of the library has been valued, as well as the work of inclusion and digital training, which after the pandemic is conceived in a unitary way. Likewise, there is an increase in the gap between libraries because the forms of response to crises depend on their context due to the absence of regional or national policies that support and harmonize the provision of minimum services or basic professional training. It is concluded that there is a need to articulate a new model of public libraries according to the current requirements of society and the general digital transformation.

Keywords

Public libraries; Social inclusion; Digital inclusion; Digital skills; Digital citizenship; Librarians; Profession; Requirements; Needs; Users; Evolution; Economic crises; Pandemics; Covid-19; Coronavirus; Health crises; Future.

Agradecimientos

Los autores reconocen y agradecen la aportación de los profesionales que participaron en las entrevistas y grupos de discusión que han dado lugar a los resultados de este artículo

1. Introducción

Las bibliotecas públicas españolas inician la actual década con grandes retos para su resiliencia y transformación, en consonancia con las nuevas necesidades de la ciudadanía. Forman parte de una sociedad que se encuentra en un proceso acelerado e imparable de transformación digital, pero que se está produciendo de forma desigual, lo que acentúa el riesgo de exclusión social. Las brechas digitales son un factor que incrementa la vulnerabilidad, al dificultar el acceso a educación, a derechos, a recursos o el ejercicio del trabajo en contexto telemático, afectando a colectivos vulnerables específicos (EAPN, 2020) y en concreto a unos quince millones de personas en España que, según el *Plan Nacional de Competencias Digitales* (Gobierno de España, 2021), carecen de las habilidades digitales mínimas.

Como servicio público de su comunidad, las bibliotecas aspiran a acompañar, respaldar y trabajar con la ciudadanía en la superación de las circunstancias adversas y el logro de sus metas. Pero ¿de qué situación parten las bibliotecas tras haber vivido la década anterior momentos muy difíciles? Consideramos que, entre 2011 y 2021, se pueden identificar tres factores críticos para las bibliotecas que las han situado en la preocupante situación actual de debilidad, que urge abordar:

- La crisis económica iniciada en 2008 y que se agudizó entre 2011 y 2016 por varios aspectos: estancamiento en la financiación de los servicios y desequilibrio en el gasto, dificultad para revertir el envejecimiento de infraestructuras y tecnologías, e incremento de la desigualdad interautonómica en las bibliotecas, como se diagnosticó en el *Informe Fe-sabid* (Arroyo-Vázquez; Hernández-Sánchez; Gómez-Hernández, 2019). Este estancamiento no estaría aún superado a fines de 2019 según el informe *Bibliotecas públicas españolas en cifras* (Ministerio de Cultura y Deporte, 2021), pues muchos de los indicadores de rendimiento se encontraban aún en valores cercanos a los de 2010 con, por ejemplo, una inversión en bibliotecas que sigue estando en unos 10 euros por habitante y año.
- La crisis sanitaria por la pandemia, al restringir el acceso a los espacios públicos, les ha dificultado ejercer la función social, que se había intensificado durante la crisis económica, y que las había convertido en un espacio de socialización abierto al conjunto de la ciudadanía y las había acercado a diversos colectivos vulnerables (Romero-Sánchez; Gómez-Hernández; Hernández-Pedreño, 2019).
- Durante toda la década pasada la sociedad estaba viviendo también otro fenómeno determinante para las bibliotecas: la transformación digital acelerada de las prácticas informacionales, educativas, laborales y culturales de la ciudadanía. Esto debió motivar –para acompañar ese proceso– una priorización de los servicios de formación e inclusión digital, algo que no se ha llegado a producir salvo en casos puntuales, como se señalaba en el *Balace y proyección del Informe Prospectiva 2020* del grupo coordinado por Gallo-León para este fin (Gallo-León, 2020a).

En síntesis: en la década pasada fue aumentando la relevancia tanto de la labor de inclusión digital como la de inclusión social de las bibliotecas, pero la puesta en práctica de estas funciones se vio muy obstaculizada, y más aún con la llegada

de la pandemia de la Covid-19. Algunas de las causas habrían sido (**Hernández-Pedreño; Romero-Sánchez; Gómez-Hernández, 2019**):

- insuficiencia de los recursos económicos y humanos;
- falta de actualización de las competencias digitales del propio personal bibliotecario;
- en ocasiones, la falta de liderazgo y apoyo de los órganos coordinadores y de impulso de los sistemas autonómicos, que se retrajeron profundamente durante la década.

Graves problemas detectados en el ya citado *Informe Fesabid* sobre las consecuencias de la crisis en las bibliotecas siguen claramente vigentes, como:

- ausencia de una política bibliotecaria o de un acuerdo interadministrativo para colaborar en las responsabilidades y obligaciones para el sostenimiento de las bibliotecas;
- falta de equilibrio en la financiación por la baja aportación de muchas comunidades autónomas;
- ausencia de una planificación o un modelo generalizable sobre esta cuestión, desaprovechando las buenas prácticas que existen.

La necesaria incorporación de mejores conexiones y dispositivos, la formación de las competencias digitales del personal y la potenciación de colecciones y servicios digitales ha quedado pendiente, salvo en lo referido a medidas concretas como *eBiblio*.

Esta sucinta visión de la década pasada –que se podría matizar dadas las grandes diferencias interterritoriales– se puede constatar a través de dos documentos clave del *Consejo de Cooperación Bibliotecaria*: el del Grupo Bibliotecas y Agenda 2030 en su *Estrategia nacional de información y bibliotecas* (**Sellés-Carot, 2019**), y el ya citado balance de la *Prospectiva 2020*. En ambos documentos se valora la importancia de las dos dimensiones –social y digital– de las bibliotecas, que emergieron sobre las demás para sostener a la comunidad ante circunstancias como la crisis económica o la pandemia. Pero, a la vez, se duda de que se esté poniendo en práctica de modo efectivo lo referido a la función de alfabetización e inclusión digital: se le atribuye un carácter fundamental, pero se reconoce que las bibliotecas no han podido extender sus servicios en este ámbito. Así, si en la *Estrategia Nacional de información y bibliotecas como agentes para la consecución de los objetivos de la Agenda 2030* se afirmaba que:

“las actividades y servicios de las bibliotecas tienen que trabajar activamente (...) en el acceso significativo (adaptado, reduciendo brechas, modalidades no presenciales, etcétera) y, sobre todo, en la alfabetización informacional (acceso, uso y evaluación de la información) y en la alfabetización digital (acceso, uso de información utilizando tecnología digital (...)) Se trata de visibilizar a las bibliotecas como agentes clave en el aprendizaje a lo largo de la vida, tanto en la formación reglada como en la no reglada y la necesidad de que estas cuenten con los perfiles profesionales y las capacidades necesarias para ello” (**Sellés-Carot, 2019, p. 25**),

en el *Balance y proyección del informe Prospectiva 2020*, al valorar los servicios educativos y de inclusión digital, a pesar de evidenciar su trascendencia, se reconocía que:

“la presencia de programas específicos sobre esta función en la planificación de las bibliotecas (...) es muy desigual (...). Al mismo tiempo que los profesionales bibliotecarios se empeñan en la alfabetización informacional y en iniciativas de apoyo a la formación no reglada, las bibliotecas mantienen una imagen difusa como centros formativos, no sólo de cara a la sociedad sino incluso ante las propias administraciones que las financian. Sorprende que, a pesar de su voluntad por afirmarse como espacios para el aprendizaje permanente y para el acceso universal a la información, las bibliotecas queden al margen de muchos programas formativos y campañas informativas dirigidas a la ciudadanía e impulsadas por los servicios públicos” (**Gallo-León, 2020a, p. 14**).

Si las crisis –económica y socio sanitaria– han supuesto la interrupción durante una década del incremento presupuestario sostenido de veinte años (1990-2010) que había acercado la realidad bibliotecaria de nuestro país al contexto europeo, la década que empezamos debe suponer una recuperación que posibilite su trabajo con la ciudadanía en los fines comunes de inclusión, aprendizaje, acceso a la cultura y capacitación digital.

Para identificar los retos y las vías de mejora debemos partir de la visión de quienes ejercen como profesionales de las bibliotecas, de cómo valoran sus servicios, las limitaciones que encuentran y sus propuestas para superarlas. Haber vivido la pandemia tras la crisis económica ha afectado tanto a las demandas y necesidades de sus usuarios como a la propia institución bibliotecaria, y contaremos con las voces del personal bibliotecario como referente para nuestro análisis.

2. Objetivos y metodología

Nuestro objetivo es identificar las repercusiones y los retos de las bibliotecas públicas tras las crisis socioeconómica y sanitaria, describiendo cómo percibe su rol el personal que trabaja en las mismas, y cómo consideran que está evolucionando.

La metodología aplicada es mixta, pues se desarrollan varias técnicas cualitativas de investigación, cuya efectividad se vio demostrada en trabajos previos (**Gómez-Hernández; Romero-Sánchez; Hernández-Pedreño, 2016**), junto a la revisión de informes, investigaciones y buenas prácticas. En particular, como fuentes primarias de obtención de la mirada profesional se cuenta con la aplicación de dos técnicas cualitativas: la entrevista y el grupo de discusión. Las entrevistas se realizaron a once expertos, aplicando para su selección varios criterios:

- su alta experiencia profesional en entornos bibliotecarios, teniendo en cuenta la representatividad territorial (Andalucía, Aragón, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Comunidad Valenciana, Galicia, País Vasco y Región de Murcia);
- contar en su haber profesional con tareas de responsabilidad como representantes de grupos de trabajo nacionales o internacionales;
- ejercer tareas directivas en servicios o redes de bibliotecas;
- haber desarrollado buenas prácticas de inclusión digital.

Las entrevistas se realizaron entre noviembre y diciembre de 2020, mediante un cuestionario online, estructurado en dos bloques en los que se consultaba a los expertos su opinión sobre las repercusiones de la pandemia en las funciones de formación para la inclusión digital y en la función social de las bibliotecas públicas. Las opiniones recogidas se categorizaron y analizaron, ofreciendo en este trabajo los discursos más relevantes, referidos, con número correlativo asignado, a cada experto (E1, E2 y así sucesivamente) para preservar su anonimato.

La opinión de los bibliotecarios municipales de la Región de Murcia se obtuvo mediante tres grupos de discusión, a los que asistieron ocho participantes en cada uno, realizados a finales de enero y principios de febrero de 2021. Los grupos de discusión se clasificaron, en primer lugar, según el número de habitantes del municipio, considerando tres niveles (GD1: más de 50.000; GD2: entre 20-50.000 y GD3: menos de 20.000). Además, dentro de cada grupo se consideró la situación geográfica y económica. Las sesiones tuvieron una duración aproximada de 120 minutos y se realizaron mediante videoconferencia, siguiendo en las tres un guion similar, estructurado en cuatro bloques:

- principales cambios en las bibliotecas públicas municipales derivados de la pandemia;
- principales cambios en la función de inclusión y formación digital;
- principales cambios en la función social;
- retos y tendencias.

Una vez transcritas las sesiones se procedió a categorizar las intervenciones de los participantes recogiendo literalmente los discursos más relevantes e indicando entre paréntesis el número de participante, seguido del grupo de discusión (P1GD1, P2GD1...). Los guiones seguidos en el desarrollo de las entrevistas y los grupos de discusión se pueden consultar en los anexos de este trabajo.

Para incorporar una visión longitudinal, nos apoyamos en los resultados obtenidos al aplicar estas mismas técnicas de entrevista y grupos de discusión con prácticamente los mismos sujetos en 2018, cuando comenzamos a estudiar la visión profesional sobre las funciones de inclusión social y digital (Hernández-Pedreño; Romero-Sánchez; Gómez-Hernández, 2019; Romero-Sánchez; Gómez-Hernández; Hernández-Pedreño, 2019) tras la crisis económica que había enmarcado la primera parte de la década.

3. Resultados

Los resultados se han articulado en cuatro campos. En primer lugar, analizamos cómo ha afectado la nueva crisis, en este caso sociosanitaria, sobre distintos grupos de usuarios (como colectivos vulnerables, la infancia y las personas adultas mayores). Seguidamente, se describe cómo las circunstancias vividas han hecho evolucionar las funciones de carácter social y de inclusión digital de las bibliotecas, de acuerdo con las brechas detectadas. A continuación, nos centramos en el personal, en su estado anímico, sus respuestas adaptativas a la situación y las necesidades formativas en competencias digitales que identifican para afrontar los retos de inclusión y formación digital de la ciudadanía. Para finalizar, se valora cómo toda esta situación está suponiendo una redefinición del modelo de biblioteca pública.

3.1. Repercusiones de la crisis pandémica sobre los usuarios

Obviamente, tanto el personal de las bibliotecas como los expertos consultados consideran que la pandemia produjo un impacto general muy negativo, especialmente en las bibliotecas de municipios pequeños y medianos, al interrumpir los servicios tradicionales como préstamo de colecciones y las actividades culturales y de fomento de la lectura organizadas tanto dentro como fuera de la biblioteca. La ausencia de actividad presencial es sentida como pérdida por los profesionales que se lamentan de ver sus bibliotecas cerradas o vacías, sin usuarios ni actividades.

“Con la pandemia se ha clausurado el espacio de la biblioteca, tanto para estudiantes como para personas mayores” (E3).

“Ha desaparecido durante un tiempo uno de los pocos lugares públicos de reunión e intercambio gratuito y abierto a todos” (E6).

“Gente que va a biblioteca simplemente para hablar y para contarse su vida, sus problemas y sus cosas ya tampoco va” (P1GD1).

“El hecho de cerrar las bibliotecas acabó con nuestra función más social de acoger a un sector de la población que va a la biblioteca por ser un espacio caliente o fresco” (E9).

“Los usuarios se están alejando físicamente de las bibliotecas, lo que dificulta la labor social que debe ofrecer: ha caído notablemente el número de visitantes, nuevos lectores y préstamos” (E8).

Consideran este problema una gran amenaza para la biblioteca pública, especialmente vinculada a la pérdida de usuarios y otros mediadores como los docentes o asesores en tecnología. Gran parte de los informantes coinciden en destacar la ausencia de determinados colectivos como la infancia, las personas mayores y los grupos en situación de precariedad severa, y al tiempo reconocen que puede que, quienes se hayan actualizado digitalmente, precisarán menos los servicios bibliotecarios. Tienen la sensación de que se recuperará a parte de los usuarios, pero no a todos, y que puede haber una cohorte de usuarios perdida.

Los informantes destacan la ausencia de colectivos como la infancia, personas mayores y grupos en situación de precariedad severa, y al tiempo reconocen que puede que, quienes se hayan actualizado digitalmente, precisarán menos los servicios bibliotecarios

“Lo que me da bastante miedo es si vamos a recuperar todo lo que hemos sido porque todo está cambiando” (P3GD2).

“Estamos perdiendo a los maestros, los maestros son nuestros socios por definición.... Y por supuesto las familias, pues sin ellas tampoco podemos hacer que ellos niños vengan. Se podrá recuperar esos colectivos, pero no las personas que configuran esos colectivos. Ese es el matiz que yo quería decir” (P8GD1).

“Probablemente vamos a perder a los usuarios que han encontrado el libro electrónico, a lo mejor no vuelven” (P6GD1).

“Hay una carencia grandísima porque nuestra biblioteca es un sitio también que acoge y tiene una cafetera, tiene sillones y tiene calefacción. A diario nos dicen que su familia somos nosotros” (P8GD1).

En algunos casos, la principal demanda percibida —especialmente en municipios medianos y pequeños— es la de espacios de sala de estudio, que el personal atiende a pesar de considerar que este uso no es propiamente bibliotecario, y que contraponen a otras dimensiones de la función social que valoran más.

“La gente lo que demanda es sala de estudio, no la biblioteca, sólo sala de estudio. La guerra que tenemos todos, no queremos ser salas de estudio, queremos ser bibliotecas” (P3GD3).

Entrando más en detalle respecto a las consecuencias de la crisis sociosanitaria sobre grupos específicos de usuarios, podemos identificar a tres grupos: colectivos vulnerables o en exclusión, infancia y adultos mayores.

Los bibliotecarios municipales y expertos señalan claramente el déficit en la labor de función social con colectivos vulnerables, aquellos que no cuentan con recursos propios para la lectura o el estudio.

“Uno de los aspectos más negativos de toda esta situación ha sido la pérdida que hemos sufrido de la mayoría de los usuarios en situación vulnerable” (E1).

“Quien más nos necesita, los más desfavorecidos, son los que de verdad no pueden: inmigrantes y personas que se están iniciando en la lectura: extranjeros —que hay muchísimos— que venían a aprender el español” (P8GD1).

“Los inmigrantes para usar el ordenador, chequear el correo electrónico, mandar un email... ya no pueden” (P6GD1).

“Las actividades de integración social en mi biblioteca se han ido al garete. El convenio de colaboración con un centro de salud mental, las personas de etnia gitana que venían para hacer formación para el ordenador tampoco vienen ya...” (P6GD2).

“La no presencialidad influye negativamente en personas no alfabetizadas, personas con alguna discapacidad, que vienen a la biblioteca tanto a socializar como a formarse” (E7).

“Se ha cortado el vínculo existente labrado durante mucho tiempo entre bibliotecas y personas susceptibles de vulnerabilidad y veremos cuanto tiempo tardaremos en recuperarlo” (E7).

En segundo lugar, se menciona a la infancia como uno de los colectivos más perjudicados en relación con su educación lectora en las edades más tempranas, con la cancelación de sus actividades de socialización en bibliotecas de municipios independientemente de su tamaño. Se destaca la pérdida de una cohorte de niños que no podrá recuperar esa etapa perdida.

“Estoy echando en falta a los usuarios infantiles. Porque ellos tienen que venir acompañados de un adulto y como no los traen...” (P3GD3).

“Venían a la biblioteca a hacer deberes, hacer manualidades, a quedar con los amigos, a pasárselo bien... Y, ya de paso, se llevaban un libro” (P5GD3).

“Quienes más han perdido han sido los niños marroquíes, que son los que más utilizan la biblioteca” (P8GD3).

“Los niños creo que son los grandes olvidados. Aulas infantiles cerradas, no pueden venir. Es que, además, si pensamos en los colegios, la biblioteca está cerrada. No pueden tener cuentos en las clases. Todo eso ya se ha perdido” (P6GD1).

“Lo que más me preocupa son los chicos. No sé si esa franja intermedia la recuperaremos o no. Hay que motivarlos para que sigan leyendo. Ellos son los lectores de mañana, y como los perdamos no sé lo que va a ser de la cultura en este país” (P4GD1).

En tercer lugar, el personal bibliotecario constata también las desventajas derivadas de la crisis sanitaria para las personas mayores respecto al acceso a los servicios, si bien con ciertas discrepancias sobre el retorno o no de este grupo y reconociéndose algunos efectos positivos en determinados usuarios de cierta edad.

Los bibliotecarios expresan su voluntad de llevar la biblioteca al domicilio de los usuarios, a través del teléfono, de las redes sociales, y reforzar el contacto humano

“Lo de los mayores –con los que ya teníamos emprendido un camino–, va a ser más difícil de recuperar, porque les hace falta una actividad continua–. Cuando esa actividad deja de producirse la persona mayor se viene abajo” (P4GD2).

“Yo creo con la gente mayor es con la que más se ha perdido. El simple hecho de no tener prensa hace que dejen de venir a la biblioteca” (P1GD1).

“Los mayores muy mayores, que no manejan redes, que no manejan otros recursos, cuando volvamos a abrir los tenemos todos en la biblioteca otra vez porque no se mueven por otros medios” (P3GD1).

3.2. Adaptación y transformaciones en la función social y digital

Tras describir la percepción del personal acerca del impacto de la última crisis de la década pasada en sus usuarios, debemos describir cómo consideran que ello está condicionando las funciones de inclusión social y digital en el periodo en el que estamos entrando.

Respecto a la *función social*, se ratifica su importancia: los bibliotecarios son conscientes de las necesidades de la ciudadanía para la superación de la pandemia y especialmente de sus colectivos en situación de vulnerabilidad, mostrando también preocupación por su interrupción en algunas facetas. Se mencionan múltiples formas de realizar esta función.

“Una biblioteca es un milagro en un pueblo, y más en un municipio pequeño. Aquí puedes ayudar a alguien en una mañana a apuntarse a una oposición. Incluso hay servicios sociales que pueden estar en la biblioteca” (P2GD3).

“Llevamos años trabajando la biblioterapia y por eso decidimos ‘prescribir la biblioteca’ como terapia” (E5).

“También soy el que hace las fotocopias a los vecinos, no hay copistería por ningún lado: la biblioteca es fundamentalmente un espacio social” (P7GD3).

“En mi pueblo se ha cerrado un museo, pero no se ha cerrado la biblioteca, a nadie se le ha pasado por la cabeza. Somos esenciales” (P8GD2).

“En lo que más se ha notado la pandemia es que hemos dejado de ser sedes de un motón de asociaciones y proyectos” (P4GD2).

“La pandemia ahora mismo lo que ha hecho ha sido cerrarnos esa posibilidad. La función social era extraordinaria, pero ahora yo creo que es todo lo contrario” (P1GD2).

La respuesta adaptativa para mantener la función social se ha dado a través de la colaboración o la innovación mediante medidas sencillas pero eficientes, y que dejan patente la buena actitud y el compromiso profesional. Así, los bibliotecarios expresan su voluntad de llevar la biblioteca al domicilio de los usuarios, a través del teléfono, de las redes sociales, y reforzar el contacto humano. Igualmente, intentan adaptarse para dar servicios a jóvenes sin recursos telemáticos o a infancia impedida de acceder a usos bibliotecarios propios de su edad.

“Llevamos los libros a las casas si alguna persona vulnerable no puede, no quiere o le da miedo venir” (P6GD2).

“Los trabajadores que controlan el aparcamiento van a las casas, dejan el libro y luego nos lo recogen. Eso es sorprendente, es llamativo. Si a la biblioteca no se puede venir, pues nosotros vamos” (P8GD1).

“Somos la atención telefónica del que no está en las redes, como el ‘Teléfono de la esperanza’ o algo así. Esa atención es mucho más personal, y nos hemos hecho más amigos de usuarios que antes sólo venían y cogían el libro. Ahora, el teléfono no para en la biblioteca” (P8GD2).

“Como no se pueden hacer visitas escolares, lo que he hecho ha sido ofrecer la biblioteca llamando directamente por teléfono persona por persona...” (P2GD3).

“Llevamos a cabo la estrategia en la sala infantil de las mochilas lectoras. Viene el padre o la madre, mochila cerrada, cada 6 mochilas se llevan un premio. Eso está manteniendo el nivel de préstamo” (P6GD1).

“Ya sólo me ha faltado irme a la casa de algunos, les he instalado Zoom en sus dispositivos” (P4GD1).

“Hacemos el club de lectura con cada usuario cuando viene para hacer la devolución. A partir de preguntas que pueden surgir del libro, hablo con ellos, y cada vez que viene otro miembro a devolver el libro, lo mismo. Les comento lo que ha parecido a los anteriores lectores, anónimamente” (P6GD3).

No obstante, entre los profesionales locales encontramos una diversidad de opiniones y situaciones, siendo los expertos consultados los que expresan más detalladamente que la función social se ha reforzado y mantenido.

“La biblioteca ha salido reforzada precisamente por su función social. Ha quedado patente de manera rotunda la necesidad de las bibliotecas públicas como espacio de encuentro, de refugio, de acompañamiento” (E4).

“Aunque parezca una contradicción, la necesaria apuesta por lo digital y la ausencia del espacio físico ha supuesto que se evidencie la necesidad del mismo como punto de encuentro social y para crear comunidad. Esto debería servir para reforzarlo y cuidarlo más” (E6).

“El personal bibliotecario, que ha realizado un gran esfuerzo por mantener el contacto con las personas usuarias y por mantenerlas, adaptadas al ámbito digital. Es un trabajador social” (E7).

“La función social de la biblioteca como espacio de reunión y como eje dinamizador de la vida cultural y social de la comunidad es un horizonte que no debemos perder y tenemos que luchar por volver a recuperar” (E10).

Y sobre la evolución de la función de inclusión y educación digital, también encontramos una diversidad de situaciones y de posiciones de los profesionales. Se constata en primer lugar la falta de formación digital o de acceso de determinados grupos de usuarios, habiendo puesto de manifiesto la pandemia una brecha digital que ya existía, especialmente en municipios de menor tamaño y en colectivos de usuarios como los mayores. Tanto a los expertos como a los bibliotecarios municipales les preocupa esta situación por tratarse de un eje clave de su labor bibliotecaria.

“La gente que tiene cierta edad –lo sé por las mujeres que vienen aquí– primero no tienen ordenador y no saben manejarlo; y, segundo, todavía me dicen que les gusta oler el papel” (P8GD3).

“Creo que la pandemia ha agudizado la brecha digital tanto material como de conocimientos de los usuarios más vulnerables. Muchos de ellos no tienen teléfonos inteligentes y usan la red wifi de la biblioteca. Además, necesitan ayuda para la realización de determinados trámites como la renovación de la prestación de desempleo o la solicitud de determinadas ayudas” (E3).

“Se ha abierto más aún la brecha digital. Tenemos el gran reto de reducir esta brecha mediante políticas de formación de usuarios más personalizadas, y aportando dispositivos para que puedan acceder a lo virtual desde sus hogares” (E4).

“Uno de los retos que se plantean es el referido a la mejora de infraestructuras y equipamientos para usuarios” (E1).

Ante estas situaciones, el personal de la biblioteca ha ayudado a sus usuarios sin capacidades digitales básicas a conectarse y mejorar sus competencias, con orientaciones y formación muy personalizadas, para servicios concretos como *eBiblio*. Constatan avances en sus usuarios, si bien ocasionalmente identifican alguna resistencia, así como las propias limitaciones de la biblioteca al implantar este servicio, como señalan especialmente los expertos.

“He enseñado a gente cómo descargar *eBiblio* en su móvil y le he enseñado cómo funciona. Y, luego, me dicen: ¡mira me viene muy bien, porque así por la noche no tengo que estar con la luz encendida!” (P1GD3).

“La alfabetización digital y el acceso a los recursos seguirá siendo importantísimo y somos los bibliotecarios los que debemos adiestrar a nuestros usuarios en el uso de la plataforma *eBiblio* o enseñarles a realizar determinados trámites dentro de la administración electrónica” (E9).

“Los más mayores son los que más me han sorprendido porque no te lo esperas de ellos, pero utilizan internet, móvil, videollamadas... el colectivo mayor se ha puesto al día muchísimo” (P2GD3).

“El Covid ha mostrado las debilidades de los servicios digitales de las bibliotecas, especialmente en lo que se refiere a todo aquello que no sea estrictamente la colección” (E6).

“Las bibliotecas han reforzado sus medios digitales mediante contenidos y mayor presencia, a través de sus webs, blogs y redes sociales. Sin embargo, a pesar de este avance los contenidos ofrecidos son aislados, puntuales y descontextualizados” (E8).

Los profesionales bibliotecarios intentaron trasladar todos sus servicios al contexto digital durante la pandemia, potenciando su presencia –modesta hasta ese momento– en redes sociales, colecciones digitales y relación con sus usuarios por medios virtuales o presenciales. Se centraron en mantener la interacción con el usuario y con la sociedad, pero su éxito ha dependido del perfil de usuarios, pues los han tenido más tecnológicos –los que conocen las herramientas, tienen recursos y son adeptos a la tecnología–, o menos –aquellos a los que no les gusta o no tienen medios–. En cualquier caso, destacan diversas actuaciones para mantener y adaptar la función digital.

“ Los profesionales bibliotecarios intentaron trasladar todos sus servicios al contexto digital durante la pandemia, potenciando su presencia en redes sociales, colecciones digitales y relación con sus usuarios por medios virtuales o presenciales ”

“En la primera etapa de encierro nos volcamos en los contenidos virtuales. Tuvimos una actividad frenética en contenidos virtuales: cuentacuentos virtuales, selección de bibliografía” (P8GD2).

“Con la pandemia se dio mucha difusión a las plataformas de *eBiblio* y *eFilm*. Creo que se están utilizando bastante, pero hay que seguir dinamizando su uso porque esta realidad ha venido para quedarse” (P4GD3).

“Escritores que de manera presencial no hubiéramos conseguido que participaran, de manera virtual sí que los tenemos. No cobran para nada” (P2GD1).

“Los profesionales hemos sido los protagonistas del esfuerzo de formación/inclusión digital que las bibliotecas han realizado” (E5).

El personal de la biblioteca ha ido adquiriendo una mayor convicción y compromiso con su función de apoyo a la conexión digital, a pesar de tener con frecuencia falta de medios o incluso una insuficiente competencia digital propia.

“Si todo se mueve a nivel tecnológico, tenemos que subir a ese carro o a esa plataforma a los que no pueden. Debemos estar preparados y debemos formar tecnológicamente y romper la brecha digital porque es nuestra misión, no cabe duda” (P4GD2)

“Ha venido gente que no sabe coger cita previa, gente que no sabe conseguir un certificado de la Seguridad Social... Son cosas como muy básicas que esas personas realmente necesitan, pero no tienen cómo sellar el paro, no tienen medios” (P6GD2).

“Esta gente desde luego necesita la biblioteca y habría que ver alguna forma de que tuvieran cubiertas esas necesidades que se plantean” (P7GD2).

3.3. Situación, necesidades formativas y retos para los profesionales

Tras esta visión de las consecuencias de la pandemia en los usuarios y en los servicios de inclusión social y digital, veremos cómo ha evolucionado la situación de los propios profesionales al menos en dos aspectos. Por una parte, cómo les ha afectado personalmente, y por otra, los nuevos retos y necesidades formativas que perciben de cara a mantener y hacer avanzar su labor profesional.

Los bibliotecarios se han implicado intensamente ante la dificultad de seguir atendiendo a los usuarios, no exentos de temores y riesgos. Eso los llevó inicialmente a estados anímicos de preocupación, incluso desolación, que reflejan sobre todo los profesionales de municipios pequeños, por la pérdida de usuarios y el cansancio emocional por el alargamiento de la crisis.

“Lo que más me duele es que no haya público en las salas. Estamos acostumbrados al trato directo, muy cercano, muy habitual” (P7GD1).

“El trato personal con los usuarios es lo que más hemos echado en falta” (P8GD1).

“Todo lo que he trabajado estos años siento que lo estoy perdiendo. No que estoy en una pausa, sino que voy para atrás. Me estoy quedando sin usuarios. Y cuando volvamos voy a tener que empezar de cero. Estoy como deprimido” (P7GD3).

Lo positivo es que han demostrado que eran capaces de reaccionar dinamizando sus capacidades, mejorando por ejemplo su competencia digital para adaptar algunos servicios o implicándose a nivel personal para acercarse a los usuarios. Por ejemplo, los bibliotecarios de los municipios más pequeños han usado su teléfono móvil personal como un recurso más de comunicación de la biblioteca para mantener un contacto continuado con los usuarios durante el confinamiento.

“Todo el mundo tiene mi número de teléfono. Hemos creado el *WhatsApp* de la biblioteca en mi móvil. Hay que darles facilidades a los usuarios” (P3GD3).

“Las bibliotecas se han adaptado rápidamente a la nueva situación y están ofreciendo muchos contenidos digitales y muchas actividades que generan interacción con los usuarios, lo que favorece su labor social. Muchas personas han descubierto las bibliotecas durante la pandemia” (E8).

Respecto al apoyo institucional, hay diversidad de opiniones: algunos de los que desempeñan su labor en municipios medianos y pequeños manifiestan haberse sentido apoyados tanto emocionalmente como con dotación de recursos, pero otros consideran haberse sentido desmotivados y solos, y nos parece significativo que muchos de estos discursos provengan de bibliotecarios que desempeñan su labor en los municipios de mayor tamaño. Quizás por ello, el personal mantiene una demanda relacionada con la necesidad de valoración tanto política como ciudadana, que agradece enormemente cuando se produce.

“Nos hemos sentido solas y desamparadas. Apoyo, ninguno” (P4GD1).

“Me he sentido un poco abandonado. Después de la tercera ola me he quedado sin fuerzas y no tengo ánimo. Y eso también se trasmite en que no me apetece hacer muchas cosas. Si la cultura era el último eslabón, ahora ya es el ultimísimo” (P7GD3).

“Estoy yo sola. Me ha costado mucho que la gente me siga y, sobre todo, tener mi espacio propio en las redes sociales del Ayuntamiento” (P2GD3).

“Ahora la gente apenas entra a la biblioteca; entonces no se ve tu trabajo y parece que llevamos desde marzo de vacaciones” (P3GD3).

“A mí me encanta mi trabajo, pero creo que la gente piensa todavía que estamos leyendo todo el día y con los brazos cruzados esperando a que alguien entre por la puerta... necesitamos ese reconocimiento social” (P1GD3).

“No se trata de ponerte una medalla. Se trata de dar visibilidad y de que el político respalde tu trabajo (P4GD1).

“Yo sí que me he sentido apoyado, muy apoyado tanto por el concejal como por todos los servicios con los que he colaborado” (P4GD2).

“La pandemia nos ha subido la autoestima y ha reforzado vínculos. Han sido numerosas las personas que nos han manifestado lo positivo que es tener una biblioteca cerca, cercana y accesible y nos han agradecido la atención personalizada que hemos tenido con ellas durante el confinamiento” (E5).

Sin embargo, se considera que la pandemia ha agravado la situación de insuficiencia de los recursos. A la imposibilidad para teletrabajar manifestada en algunos casos, se ha unido la falta de recursos económicos y de personal informático que pudiera apoyar los servicios telemáticos de la biblioteca y las redes sociales. En líneas generales, todos los bibliotecarios coinciden en la falta de personal en las bibliotecas para desempeñar su labor, y manifiestan cierto temor a nuevos recortes. Esta necesidad es mucho más repetida y sentida por los bibliotecarios de los municipios más pequeños, cuando en algunos casos tiene que repartir su tiempo y espacio con la atención a otros servicios como el archivo u oficinas de información juvenil.

“ A la imposibilidad para teletrabajar manifestada en algunos casos, se ha unido la falta de recursos económicos y de personal informático que pudiera apoyar los servicios telemáticos de la biblioteca y las redes sociales ”

“Hay falta de personal técnico, auxiliares, ordenanzas, de todos” (P8GD1).

“Los recortes económicos nunca son buenos porque suponen recortar personal, recortar recursos, servicios” (P4GD3).

“Hemos perdido personal y, ahora, no sabemos si se va a recuperar” (P3GD2).

“El presupuesto de este año nos ha supuesto un recorte bestial” (P6GD1).

“En algunas bibliotecas compartimos espacio y personal con el servicio de información juvenil. Vamos, que soy yo quien se ocupa, tanto de la biblioteca como del *InformaJoven*” (P5GD3).

“Aquí yo estoy sola y si entra un usuario, encima tengo que desinfectar el ascensor, las manivelas de los cuartos de baño, las mesas, las sillas, estar pendiente de que me traigan gel, que el usuario entre con mascarilla” (P6GD2).

Además, en este contexto –en el que se muestra a veces impotencia, incertidumbre o falta de apoyo institucional– la pandemia hizo que aflorasen nuevos retos derivados del crecimiento ya descrito de la dimensión digital de sus servicios. Esta circunstancia les ha hecho reflexionar sobre su propia formación en competencias digitales, pues en muchas ocasiones no se consideraban profesionales expertos. La falta de programas institucionales de actualización de esta competencia tan importante es un factor determinante de la inseguridad del personal en este campo, y la pandemia les obligó a aprender por sí mismos, a veces mencionando la ayuda de familiares, el recurso a tutoriales de *YouTube*, etcétera. Hay una diversidad de opiniones sobre su actual grado de competencia digital, sobre hasta qué punto pueden llegar a formarse de forma avanzada y ocasionalmente alguna reticencia minoritaria.

La amplia representación de profesionales participantes en el estudio ha permitido conocer los diferentes niveles de competencias digitales. Esta disparidad hace que, cuando en la biblioteca hay más de una persona, las actividades que requieren este tipo de destrezas pueda recaer sobre aquella persona que mejor las domine, como una forma de soslayar esta carencia.

“Yo no tengo muchos problemas a nivel tecnológico. Gestionar el *Facebook* e *Instagram* de la biblioteca no me ha supuesto ningún problema” (P7GD3).

“La pandemia nos ha obligado a ponernos al día y a sacarle todo el rendimiento posible al tema de las redes sociales” (P6GD3).

“Yo delego, tengo otras compañeras que se manejan genial. Cuando me he puesto hacer algo yo, bueno, me pongo nerviosísima porque yo sé muy poquico...” (P1GD3).

“En mi biblioteca las competencias digitales realmente las lleva mi compañera. El resto de las compañeras la apoyamos, pero el peso lo lleva ella” (P5GD1).

Las opiniones son numerosas en cuanto a la necesidad de reciclaje profesional propio, en diversos aspectos y niveles de digitalización, incluyendo la actitud hacia el aprendizaje permanente y la adaptación, que siempre es positiva a pesar de las limitaciones y la falta de apoyo institucional. Si bien se introducen factores como la edad, el tamaño del municipio o los recursos disponibles a la hora de medir el grado de digitalización.

“Nos ha pillado el toro a nivel de formación digital, por lo menos a los más mayores. De hecho, los que ya llevamos muchos años hemos vistos muchos cambios. Y ahora nuestro trabajo es completamente diferente. Yo me considero un tanto analfabeta” (P4GD1).

“Tenemos que aprender a ser anfitriones de primera, porque las personas concretas determinamos muchísimo el servicio de una biblioteca, sobre todo en los sitios más pequeños” (P8GD1).

“Nos estamos reinventando. Estamos aprendiendo a trabajar de otra manera online, aunque utilizábamos mucho las redes las utilizábamos para otras cosas. Ahora es nuestro pan de cada día: buscar a los usuarios a través de las redes. Y ahí estamos, trabajando para ver si podemos llegar al público” (P5GD1).

“Nos hemos actualizado un poquito en el mundo digital: desde la creación de contenidos, de rodar, de grabarnos con los teléfonos los cuentos en casa y subirlos luego a la Red, con la ayuda de los informáticos del Ayuntamiento. Hemos aprendido y creo que debemos seguir aprendiendo” (P8GD2).

“A nosotros la pandemia nos ha venido bien para ponernos las pilas en redes sociales. Yo era anti *Facebook*, anti *Instagram*, porque no soy de publicar nada. Y, sin embargo, me he tenido que subir al carro sí o sí” (P3GD3).

Ahondando en las necesidades formativas de los profesionales, las opiniones vertidas en los grupos de discusión permiten constatar que no existe una formación específica y actualizada en competencia digital para el personal de las bibliotecas. Una circunstancia que carece de toda lógica siendo una profesión tan vinculada a la prestación de servicios de información que desde hace casi cuarenta años se basan en recursos digitales. Ello hace que su dominio de estas capacidades dependa de la propia iniciativa, del apoyo desde el entorno familiar o del apoyo de otros compañeros que se ocupen de las tareas que supongan destreza digital.

“No existe una formación específica actualizada en competencia digital para el personal de las bibliotecas. Su dominio de estas capacidades depende de la propia iniciativa, del apoyo desde el entorno familiar o del apoyo de otros compañeros que se ocupen de las tareas que supongan destreza digital”

Se trata de un problema que tiene consecuencias en la visibilidad y el impacto alcanzado por las bibliotecas en la difusión de sus actividades y contenidos digitales, y que debería hacer reflexionar a los organismos coordinadores de los Sistemas Bibliotecarios responsables de respaldar los servicios municipales. Hay un reconocimiento de la mayor parte de los bibliotecarios consultados de los importantes déficits que tienen en materia de formación digital y de cómo la situación actual ha evidenciado estas carencias y necesidades formativas. En este sentido, no hay distinción entre bibliotecarios de municipios más grandes o más pequeños.

“No sé las demás, pero yo sí me noto que me falta formación” (P1GD3).

“Yo estoy pegada. No he sido muy pro todas estas cosas, pero sí siento que las necesito” (P5GD3).

“Nos pilló un poco desubicados y ha habido, por supuesto, una falta de formación. Esta ha sido autoformación y a base de tutoriales. Yo personalmente no estaba muy puesta en redes, ni lo sigo estando, lo reconozco” (P3GD1).

“Ni todo el mundo puede editar, ni todo el contenido se puede subir. Tiene que tener un mínimo de calidad y profesionalidad. Igual que no dejaríamos que cualquiera catalogara nuestro fondo, con esto pasa igual” (P6GD1).

“Yo, la mayor parte de las veces, tengo que pedir apoyos y ayuda” (P5GD2).

“Tengo una compañera que cuando estaba teletrabajando preguntaba a sus hijos cómo hacerlo. En mi caso, era mi marido quien me grababa y me ayudaba a avanzar en este sentido” (P1GD2).

Aunque los expertos consultados reconocen este problema, también lo consideran una oportunidad para avanzar:

“Se ha puesto de manifiesto la falta de formación del personal bibliotecario sobre medios, redes y plataformas digitales, así como su valor para informar y crear contenidos más allá de la promoción del servicio o de la lectura” (E7).

“Lo ocurrido representa una nueva oportunidad para las bibliotecas. El usuario ha descubierto otro canal de acceso a la información, a la formación y a la cultura en general, y por tanto aparecen nuevas necesidades y demandas” (E1).

Entre las demandas formativas se encuentran, además de las más repetidas como la creación y gestión de contenidos digitales (edición de video, gestión de redes sociales o uso plataformas de videoconferencia) otras más específicas relacionadas con los derechos de autor o cuestiones de privacidad y seguridad.

“Yo no tengo herramientas sobre montaje de vídeo, ni tampoco tengo idea; entonces, busco ayuda fuera. En mi caso ha sido la radio local. Todo depende del interés del bibliotecario en hacer actividades porque nos falta recursos humanos y nos falta también recursos de herramientas” (P5GD2).

“Necesitamos formación para editar vídeos, buscar contenidos, ponerles música, saber cómo se cuelga en redes para que cause impacto, cómo hacer que lo vea más gente” (P2GD2).

En este contexto, no es de extrañar que en algunos casos se mencionen aspectos negativos vinculados a la presión que supone el desempeño de la profesión en estas circunstancias, que se traduce en impotencia y alteración de su estado emocional.

“Durante el confinamiento había presión para que se viera que estábamos trabajando desde casa. Yo decía, pues vale, genero contenidos, pero no sé si los estoy haciendo bien, si estoy preparada para esto...” (P3GD1).

“Hemos llegado, a veces, a un punto de desmotivación. De no saber lo que hacer, de cómo tengo que programar lo presencial y lo online y hasta cuándo. Entonces, para mí el factor emocional es muy importante y creo que nos ha condicionado muchísimo” (P6GD1).

“Nosotros no lo podemos hacer todo, nosotros somos bibliotecarios. Yo creo que hemos tenido que reinventarnos, que hacer de todo, contar cuentos, editar vídeos, pero ¿son realmente funciones nuestras esas ediciones o son de otras profesiones?” (P2GD1).

3.4. Perspectivas de redefinición del modelo de biblioteca pública

Si la crisis económica incrementó la función social de la biblioteca y empezó a destacar la función digital, la crisis sanitaria ha terminado de generar un contexto en el que la transformación digital –en la organización y en los servicios– es imprescindible, precisamente para seguir cumpliendo con la misión de inclusión y cohesión de estas instituciones. Hasta ahora, estos cambios se han ido produciendo de forma lenta y parcial por la falta de recursos económicos y apoyo institucional, y ha sido principalmente el voluntarismo y el compromiso profesional lo que ha hecho afrontar a las bibliotecas sus retos.

Quizás por ello, durante la crisis pandémica, inicialmente algunos participantes en el estudio mantuvieron dudas sobre la evolución de sus servicios, e incluso, cierta añoranza de la situación anterior.

“Espero que volvamos cuanto antes a la normalidad. No a la nueva normalidad, sino a la normalidad de siempre, a esa que echamos tanto de menos” (P1GD3).

“Los lectores los vamos a recuperar, la gente a la que le gusta venir a la biblioteca va a volver y, además, nosotros estamos haciendo todo el tiempo reacondicionando espacios para reabrir todo” (PGD1).

“La gente se va a tirar a las actividades, a los talleres, a los cuentacuentos, estoy segura” (P5GD1).

Pero, en general, tanto los expertos consultados como los bibliotecarios municipales ven la necesidad y proponen una reflexión más profunda sobre la institución bibliotecaria, desde la autocrítica y teniendo como referencia las nuevas demandas ciudadanas y las estrategias colaborativas y participativas.

“La Covid-19 nos ha retratado: no hemos conseguido orientar la tecnología para acomodar nuevos servicios a las nuevas necesidades; en la práctica hemos sido incapaces de tender puentes de relación estables y fluidos con nuestra comunidad” (E5).

“La imposibilidad de acceder a lo que consideramos nuestro núcleo básico (espacio físico - colección papel) nos ha hecho reflexionar como colectivo sobre la esencia de la ‘biblioteca’. La eliminación radical de la zona de confort nos ha obligado a vivir un proceso de ‘adaptación forzosa’ (¿innovación?) que ha propiciado la identidad digital de las bibliotecas públicas” (E5).

“Se evidenció que la sociedad no nos ve como un servicio esencial. Es necesaria una reflexión posterior al confinamiento sobre cuáles deben de ser los servicios prioritarios y sobre la necesidad de encontrar nuevas fórmulas de formación e inclusión para nuestros públicos, en especial para los colectivos más vulnerables” (E7).

“El reto ahora es comenzar de nuevo a tejer redes, recuperar actividad, crear tejido social fuerte, recobrar la capacidad de cada biblioteca en esta tarea y potenciar a las bibliotecas de proximidad como espacios de encuentro participativo” (E7).

Tanto los bibliotecarios como los expertos que han participado en el estudio vislumbran y coinciden en esta necesidad: una biblioteca que incorpore más decididamente los servicios digitales y que, a la vez, reconfigure y dinamice sus espacios físicos para lograr una versatilidad en línea con la diversidad de situaciones y necesidades de sus usuarios, y contando con ellos. Se trata de avanzar hacia un modelo de biblioteca más social incorporando lo digital. Así, en los grupos de discusión aflora una visión de la biblioteca como un espacio sociocultural e interactivo, con nuevos espacios más multifuncionales. Donde deban convivir libros, lectura, estudio, formación, actividades creativas, conferencias, reuniones, recursos tecnológicos, ayuda y apoyo social, espacios de encuentro, creación, socialización e innovación.

“Cuando volvamos de la manera más normal espero que haya mucha más interacción, más profunda, que haya más interconexión con otros espacios, con asociaciones, hagamos más piña en el pueblo. Es la oportunidad que tenemos para eliminar los restos del lastre de biblioteca tradicional como mero almacén de libros. Vamos a reconvertirnos” (P7GD3).

“Estoy en proceso de eliminar las estanterías. Las voy a quitar porque quiero que la biblioteca se convierta en un espacio para estar, más que un almacén de libros. Quiero que haya más vida en ese espacio” (P1GD2).

“Me gustaría que la biblioteca fuera el día de mañana un sitio lúdico, didáctico, de referencia para la comunidad, y bueno, siempre, con nuestro objetivo que es procurar un hábito lector y demás, siempre entre la comunidad” (P6GD2).

“Adecuar la biblioteca para reunir ahí a la gente, hacer cosas, el espacio físico es lo que hay que modificar” (P2GD1).

“Lo ocurrido nos ha obligado a repensar, reinventar y reorganizar los espacios físicos de la biblioteca para, y por el encuentro entre las diferentes comunidades de usuarios presenciales” (E1).

“Ser una biblioteca orquesta. Creo que vamos a recibir colectivos diferentes, vamos a hacer cosas distintas, mucho más allá de lo que vamos a conservar” (P8GD1).

Unos espacios de convivencia y equilibrio de los servicios de siempre y de los que se hacen necesarios, presencial y digital. Una biblioteca reforzada digitalmente.

“La biblioteca tiene que ir evolucionando: los contenidos digitales, la actualización de equipos... Hay que actualizarse; estamos en la era digital y esto tiene que ir cambiando. Tendremos que ayudar” (P8GD3).

“La parte virtual se va a quedar: el libro electrónico, las actividades virtuales, a lo mejor algún grupo de tertulia, encuentros con autor, muy puntuales” (P6GD1).

“La biblioteca siempre ha sido un poco multifunción; lo que pasa es que siempre vamos adaptándonos a los medios, a los tiempos. Cada vez es una cosa diferente” (P1GD1).

“Es necesario intensificar nuestra relación con los usuarios a través de las nuevas tecnologías. Y para ello hay que dotar a las bibliotecas de las herramientas necesarias y seguir formando a sus profesionales para poder desarrollar esta labor de futuro” (E10).

Sin embargo, algunos profesionales defienden las funciones tradicionales de la biblioteca. Se trata de una visión reticente al cambio, defensora a ultranza de la dimensión presencial, lectora y cultural, aunque no creemos que se deba percibir como contraria o incompatible con la evolución digital de la sociedad.

“ En los grupos de discusión aflora una visión de la biblioteca como un espacio sociocultural e interactivo, con nuevos espacios más multifuncionales ”

“A veces parece que se olvida que nuestro principal motivo es la lectura, la promoción de la lectura. Nosotros somos un centro cultural y eso tiene que ser siempre el centro, que a veces se nos olvida” (P2GD2).

“Lo digital no puede sustituir a la biblioteca física y la presencialidad. Después del empacho de nuevas tecnologías tenemos un cierto hartazgo de lo digital” (E10).

Este conjunto de avances digitales y de reformas derivadas de la pandemia ha puesto de manifiesto la convivencia de diferentes formas de gestión y de funcionamiento de las bibliotecas, dependiendo de varios aspectos: la distribución de tareas y funciones que lleve a cabo su personal, el tamaño de la biblioteca, de los recursos humanos con los que cuenten, entre otros. Estos modelos son apreciables en los municipios de gran tamaño, según el grado de centralización de la red de bibliotecas del municipio. Podemos decir que se detectan tres modelos: uno, más centralizado y coordinado; otro intermedio; y un tercero, que deja más autonomía a sus bibliotecas. Cada modelo tiene sus ventajas e inconvenientes, pero la crisis por la pandemia ha evidenciado varios niveles de eficiencia y de calidad de respuesta en la prestación de servicios. Ante ellos, los profesionales de las bibliotecas solicitan más apoyo institucional, al tiempo que demandan pautas y orientaciones comunes para los centros integrantes de la Red Regional de Bibliotecas.

“Yo creo que funcionamos un poco diferente. Los servicios los estamos dando en todas las bibliotecas por igual. Cada técnico gestiona su biblioteca, pero hay una centralización a la hora de hacer. ¿Es bueno o malo? Pues no lo sé” (P3GD1).

“La especialización está bien, pero le veo el problema de que en el momento de que esa persona esté de baja, se vaya de vacaciones o cualquier problema, evidentemente, esa tarea se queda desasistida. Creo que al menos debería haber mínimo dos personas que tuviesen la misma capacidad, y más en una red” (P5GD1).

“Nosotras estamos en red y cada técnico tiene una biblioteca asignada y además unas tareas. Yo, por ejemplo, gestiono las redes sociales y los contenidos de la web; otra compañera lleva estadística y actividades... En fin, nos repartimos las tareas, trabajamos en red. Funcionamos bastante bien, porque está todo coordinado, todas las bibliotecas funcionan de la misma manera, y bajo un mismo criterio. A la hora de tomar decisiones, todo se pone en común” (P6GD1).

“Aquí las funciones también son repartidas. Todas hacemos un poco todo, cuando uno no está el otro lo cubre, casi todos de todo. Sí hay una compañera nuestra que es quien básicamente lleva las redes sociales” (P8GD1).

“Cada biblioteca es como un reino de taifas. Cada una tiene su *Facebook*, su *Twitter*, no hay especialización. Pienso que es bueno que haya una persona que desempeñe esa función en coordinación con el resto. Creo que es bueno que se centralice y que sea una imagen corporativa de toda la red de bibliotecas” (P2GD1).

“Lo ocurrido ha evidenciado, todavía más, la falta de una cultura de coordinación y cooperación entre servicios y administraciones” (E7).

“Desde el Sistema Regional tienen que marcarnos directrices para exigir una flexibilidad a los Ayuntamientos, ponerse las pilas y que nos permitan avanzar hacia el futuro” (P8GD2).

4. Discusión

¿Cómo correlacionan las visiones expresadas por el personal bibliotecario tras la pandemia con las que nos manifestaron al final de la crisis económica? ¿En qué aspectos la nueva crisis ha hecho evolucionar las prioridades percibidas en los usuarios, ha afianzado las funciones de inclusión social o digital o las ha transformado? ¿Se sienten competentes los bibliotecarios para realizar su labor en la realidad social y digital de la década que comienza? ¿La nueva crisis ratifica la necesidad de un nuevo modelo y justifica sus reivindicaciones respecto al papel de las administraciones que deben respaldar la labor de las bibliotecas municipales? Para esta visión longitudinal tomamos como referencia los trabajos previos: *La función social de las bibliotecas públicas: la perspectiva profesional* (Romero-Sánchez; Gómez-Hernández; Hernández-Pedreño, 2019) y *Las bibliotecas públicas ante la inclusión digital: desafíos para una ciudadanía más igualitaria* (Hernández-Pedreño; Romero-Sánchez; Gómez-Hernández, 2019).

Si comenzamos por la visión sobre los usuarios, consideramos que se mantiene e incrementa la preocupación sentida por dar servicios a los sectores más desfavorecidos, donde se sigue destacando a los mayores, a los colectivos en riesgo de exclusión y a los inmigrantes, añadiéndose ahora a la infancia, pues los bibliotecarios sienten que la generación de niños y niñas que durante los dos últimos cursos no ha podido acudir a la biblioteca ha perdido una etapa crucial de generación de hábitos lectores que temen que puedan no recuperar.

Los bibliotecarios se sienten muy afectados por haber perdido durante la pandemia uno de los roles que más valoraban al final de la crisis: su condición de espacio de encuentro, socialización y convivencia, de debate plural y participación, expresando temores respecto a la recuperación de esos usos sociales, no sólo con colectivos vulnerables sino con todo tipo de personas que disfrutaban la experiencia de asistir y participar de lo que la biblioteca ofrece.

Si al final de la crisis económica parecía primar lo que hemos denominado función social, la crisis pandémica ha hecho sentir a los profesionales la relevancia de la transformación digital de la biblioteca y la de sus servicios. La digitalización de la propia biblioteca para seguir atendiendo a la ciudadanía en los espacios virtuales que se han potenciado con motivo de la crisis pandémica. Y la potenciación de la función de inclusión digital –tanto en el sentido de acceso como en el de educación en las competencias digitales– para afrontar la brecha digital que tenían muchos de sus usuarios. Con ello, se ha producido una visión integrada o imbricada de las dos funciones, la social y la digital: el personal de las bibliotecas se ha dado cuenta de que la inclusión social requiere hacer la inclusión digital, de modo que ambas funciones se han combinado –y hecho inseparables– por el acelerón digital de la sociedad. Las noticias sobre las bibliotecas en la prensa –integradas en el *Proyecto COBib Públicas* (Lázaro-Rodríguez, 2020)–, corroboran el protagonismo de esta dimensión digital de los servicios, identificable desde los primeros meses del confinamiento.

Los bibliotecarios se sienten afectados por haber perdido durante la pandemia uno de los roles que más valoraban: su condición de espacio de encuentro, socialización y convivencia, de debate plural y participación, expresando temores respecto a la recuperación de esos usos sociales

Pero si miramos al propio personal bibliotecario, su autoconcepto y su situación, vemos tanto en el estudio anterior como en el presente diversas dificultades. Se manifiesta, entonces y ahora, una heterogeneidad en su grado de formación, sus actitudes y aptitudes, y a lo largo de la década transcurrida se comprueba una acumulación de efectos negativos (recortes económicos para mejora de espacios, colecciones y tecnologías, reducción de apoyo y financiación autonómica y estatal, presión por el incremento de las brechas sociales y digitales en sus usuarios) que pueden haber estado minando el fuerte voluntarismo de este colectivo profesional, que puede conducir a estados de desánimo, pesar por la pérdida de usuarios o desmotivación. De forma recurrente expresan la falta de apoyo institucional y reconocimiento a lo largo de sus dilatados años de ejercicio profesional o el agotamiento tras muchos años de estar aplicando estrategias de supervivencia, sobreponiéndose por su enorme compromiso y vocación de servicio.

Tras la pandemia, específicamente llaman la atención sobre sus propias carencias de formación en competencias digitales, que no se han ido actualizando durante la década al ritmo debido. Se han mantenido al día en cuestiones instrumentales de gestión de la colección como el uso de las bases de datos y catálogos automatizados, pero no en los distintos campos de la competencia digital (alfabetización informacional y uso de la información, comunicación y colaboración en el contexto digital, creación de contenidos, seguridad y resolución de problemas). A sus demandas anteriores de formación ahora se añade lo relativo a la creación de contenidos digitales en distintos formatos y para distintos fines, y la comunicación de la biblioteca en las redes sociales e internet en general.

Respecto a cambios en la configuración física y conceptual de la biblioteca, si ya al final de la crisis económica abogaban por una remodelación de sus espacios para hacerlos más flexibles y abiertos en coherencia con su enfoque de encuentro, colaboración y creación, ahora manifiestan mucho más la necesidad de transformar

Tras la pandemia, los profesionales llaman la atención sobre sus propias carencias de formación en competencias digitales, que no se han ido actualizando durante la década al ritmo debido

las instalaciones de la biblioteca para potenciar los usos sociales y de capacitación digital, que permitan un nuevo acercamiento de grupos y ciudadanos de una forma amable y más atractiva. Consideramos, además, que esa transformación de los espacios de la biblioteca implica que conciben también un nuevo modelo de biblioteca. Un nuevo modelo en el que la función digital –que en nuestro estudio anterior ya valoraban– ha pasado a ser protagonista. Y por ello parecen estar dispuestos y convencidos de que han de cambiar sus prioridades para darle una mayor cabida.

Las bibliotecas públicas han vivido durante la década pasada una sucesión de crisis –económica y sociosanitaria– a las que han respondido de forma adaptativa pero insuficiente, por la falta de recursos y estructuras de coordinación y de gestión adecuadas

No obstante, el personal bibliotecario no parece tener una visión unívoca de cómo se debe gestionar la biblioteca, pues conviven diversas formas de organización de la plantilla y de los servicios que se prestan, y que responden de forma adaptativa –más que a un plan preconcebido– a las circunstancias concretas como el número de bibliotecarios, sus capacidades, o recursos disponibles. En algunos casos hay un funcionamiento basado en la coordinación de servicios centrales, en otros hay más autonomía en la distribución de tareas y en el caso de las menores bibliotecas tenemos a únicos bibliotecarios multifuncionales. Esta situación se ha mantenido durante toda la década pasada al replegarse los servicios autonómicos o de coordinación, que redujeron sus funciones de apoyo, asesoramiento o financiación de las bibliotecas municipales integrantes de los Sistema Regionales. Por ello, los bibliotecarios reiteran en todas las sesiones de discusión esa carencia y la necesidad de mayor implicación de las administraciones locales y autonómicas, así como la conveniencia de planes de formación colectivos, trabajo en red, dotación tecnológica y elaboración de pautas que redunden en prevenir o evitar las desigualdades en los servicios bibliotecarios a la ciudadanía en función de dónde residan.

5. Conclusiones

La primera conclusión que se deriva claramente de este estudio es que las bibliotecas públicas han vivido durante la década pasada una sucesión de crisis –económica y sociosanitaria– a las que han respondido de forma adaptativa pero insuficiente, por la falta de recursos y estructuras de coordinación y de gestión adecuadas. A pesar de ello, han mantenido un loable esfuerzo por atender las necesidades de la ciudadanía, lo que han logrado de forma desigual precisamente por las desigualdades interterritoriales en la provisión de servicios bibliotecarios. La última crisis por la pandemia ha tenido distinto grado de impacto por la diversidad de situaciones previas, en función del grado de respaldo o recortes vividos durante la crisis financiera –aún no superada– o los diferentes estatus laborales y niveles de cualificación de los profesionales, que se acentúan en los territorios con menos liderazgo institucional. Estas distancias entre bibliotecas repercuten en una heterogénea prestación de servicios a la ciudadanía, en su potencial para aumentar la competencia digital de los usuarios (Noh; Hong, 2021) y por ende, su capacidad de incrementar el capital social de las comunidades locales, al reducir las desigualdades sociales (Wojciechowska, 2021), mermándose el fomento de la cohesión social (Kish; Thominet; Zignani, 2021).

En segundo lugar, concluimos que la reciente crisis pandémica ha intensificado las funciones social y digital al unificarlas, y la priorización de esta nueva función digital vinculada a la inclusión puede ser una oportunidad y un revulsivo para las bibliotecas públicas españolas si se alinea con los planes europeos (European Commission, 2020) y nacionales de formación de competencias digitales (Gobierno de España, 2021), recientemente incluidos en las líneas de financiación europeas para la recuperación económica y social, y que se deberán ejecutar entre 2021 y 2027. Convertir las bibliotecas en “espacios de ciudadanía digital” (Vera-Baceta; Gómez-Hernández, 2021) puede legitimar la dotación tecnológica, la actualización de las competencias digitales profesionales mediante un plan sistemático de formación para ello, y la reconversión de los espacios físicos que el personal bibliotecario ve imprescindible.

En tercer lugar y como propuesta, consideramos que deben afrontarse y superarse los problemas crónicos de falta de respaldo financiero, normativas comunes actualizadas y liderazgo, pues producen una gran diversidad organizativa y de gestión y conducen a las desigualdades en los servicios ciudadanos. Para ello, debemos encaminarnos a un nuevo modelo de biblioteca, basado en formas de gestión flexibles y en continua adaptación, pero con fuertes bases de apoyo de las administraciones autonómicas y supramunicipales como las diputaciones, con planes formativos para hacer frente a los servicios emergentes y recursos para la ampliación y renovación de las plantillas de profesionales, que les permitan ejercer su labor. En definitiva, esta crisis de lo presencial puede ser el impulso definitivo para que las bibliotecas se adapten a lo digital de forma completa y no excluyente sino integrada con los espacios físicos, que seguirán jugando un importante papel en nuestros centros (Gallo-León, 2020b).

Debemos encaminarnos a un nuevo modelo de biblioteca, basado en formas de gestión flexibles y en continua adaptación, pero con fuertes bases de apoyo de las administraciones autonómicas y supramunicipales como las diputaciones, con planes formativos para hacer frente a los servicios emergentes y recursos para la ampliación y renovación de las plantillas de profesionales

La prioridad para la nueva década debe ser afrontar de forma más decidida la transformación digital, de las instalaciones, de las formas de gestionar y de los servicios de las bibliotecas pues, aunque los servicios culturales y de fomento de la lectura siguen siendo importantes, afrontar la capacitación digital propia y de los usuarios de forma inclusiva y participativa es fundamental para que las bibliotecas contribuyan a la reducción de las brechas sociales y digitales y el ejercicio efectivo del derecho a la información, en línea además con el compromiso de las bibliotecas con los *Objetivos de desarrollo sostenible 2030* y el *Manifiesto para la Biblioteca Pública (IFLA, 2021)* en su próxima actualización. Se trata de revertir el estancamiento sufrido en la pasada década, enmarcada por las graves crisis que han impedido realizar transformaciones muy necesarias en el contexto digital de la sociedad: cambios en los espacios, renovación de las infraestructuras tecnológicas y digitales, modelos de gestión con más cooperación, trabajo en red y respaldo de los órganos coordinadores.

6. Referencias

Arroyo-Vázquez, Natalia; Hernández-Sánchez, Hilario; Gómez-Hernández, José-Antonio (2019). *Las bibliotecas públicas en España: diagnóstico tras la crisis económica. Informe Fesabid*. Madrid: Fesabid. ISBN: 978 84 939694 2 4
<http://eprints.rclis.org/38948>

EAPN (2020). *El estado de la pobreza. Seguimiento del indicador de pobreza y exclusión social en España 2008-2019. 10º Informe*. Madrid: European Anti-Poverty Network.
https://www.eapn.es/estadodepobreza/ARCHIVO/documentos/Informe_AROPE_2020_Xg35pbM.pdf

European Commission (2020). *Digital education. Action plan 2021-2027: resetting education and training for the digital age*.
https://ec.europa.eu/education/sites/default/files/document-library-docs/deap-communication-sept2020_en.pdf

Gallo-León, José-Pablo (coord.) (2020a). *Balance y proyección del Informe Prospectiva 2020: Las diez áreas que más van a cambiar en nuestras bibliotecas*. Madrid: Ministerio de Cultura y Deporte.
<https://es.calameo.com/read/000075335a95a56759aa5>

Gallo-León, José-Pablo (2020b). "Retrofuturismo en tiempos de Covid-19: cómo las predicciones catastrofistas del pasado nos ayudan en el presente". *Anuario ThinkEPI*, v. 14, e14b02.
<https://doi.org/10.3145/thinkepi.2020.e14b02>

Gobierno de España (2021). *Plan nacional de competencias digitales*.
https://portal.mineco.gob.es/RecursosNoticia/mineco/prensa/noticias/2021/210127_np_digital.pdf

Gómez-Hernández, José-Antonio; Romero-Sánchez, Eduardo; Hernández-Pedreño, Manuel (2016). "Metodologías de investigación cualitativa de la función social de la biblioteca pública". En: *V Seminario hispano brasileño de investigación en información, documentación y sociedad*, pp. 431-444.
<https://digitum.um.es/xmlui/handle/10201/60759>

Hernández-Pedreño, Manuel; Romero-Sánchez, Eduardo; Gómez-Hernández, José-Antonio (2019). "Las bibliotecas públicas ante la inclusión digital: desafíos para una ciudadanía más igualitaria". *Revista mediterránea de comunicación*, v. 10, n. 1, pp. 41-54.
<https://doi.org/10.14198/MEDCOM2019.10.1.12>

IFLA (2021). *Coming in 2021: a public library manifesto for today (and tomorrow)*.
<https://www.ifla.org/node/93780>

Kish, Ilona; Thominet, Hannah; Zignani, Tiana (2021). *Libraries on the European agenda. How can the EU leverage the potential of public libraries to tackle European challenges?*. Berlin: Urban Agenda for the UE.
https://futurium.ec.europa.eu/sites/default/files/2021-05/ACTION%205%20-%20Libraries%20on%20the%20European%20Agenda%20-%20PL%202030_Final_0.pdf

Lázaro-Rodríguez, Pedro (2020). "COBib-Públicas: observatorio de las bibliotecas públicas en España durante la pandemia por Covid-19 basado en noticias digitales". *Anuario ThinkEPI*, v. 14, e13b04.
<https://doi.org/10.3145/thinkepi.2020.e13b04>

Ministerio de Cultura y Deporte (2021). *Bibliotecas públicas españolas en cifras. 2019*.
<https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/bibliotecas/mc/ebp/portada.html>

Noh, Younghee; Hong, Hyun-Jin (2021). "A study on the relationship between library service and digital competence". *Journal of librarianship and information science*, First online.
<https://doi.org/10.1177/09610006211008962>

Romero-Sánchez, Eduardo; Gómez-Hernández, José-Antonio; Hernández-Pedreño, Manuel (2019). "A função social das bibliotecas públicas: a perspectiva profissional". *Revista ibero-americana de ciência da informação*, v. 12, n. 2, pp. 341-360.
<https://doi.org/10.26512/rici.v12.n2.2019.20642>

Sellés-Carot, Alicia (coord.) (2019). *Estrategia nacional de información y bibliotecas como agentes para la consecución de los objetivos de la Agenda 2030*. Consejo de Cooperación Bibliotecaria.

https://www.ccbiblio.es/wp-content/uploads/propuesta_estrategia_Bcas-y-Agenda-2030_02.19_rev2.pdf

Vera-Baceta, Miguel-Ángel; Gómez-Hernández, José-Antonio (2021). “Espacios de ciudadanía digital en las bibliotecas públicas: una propuesta para su integración en el marco del Plan nacional de competencias digitales”. *Anuario ThinkEPI*, v. 15, e15b02.

<https://doi.org/10.3145/thinkepi.2021.e15b02>

Wojciechowska, Maja-Dorota (2021). “The role of public libraries in the development of social capital in local communities: a theoretical study”. *Library management*, v. 42, n. 3, pp. 184-196.

<https://doi.org/10.1108/LM-10-2020-0139>

7. Anexos

Anexo 1. Guion de entrevista a expertos nacionales

Bloque 1. Consecuencias y retos sobre la función de inclusión y formación digital de las bibliotecas públicas por la pandemia Covid-19

1.1. La pandemia por Covid-19 ha condicionado la función de formación e inclusión digital de la biblioteca pública. Indique los principales aspectos positivos, negativos y retos para las bibliotecas. Justifique su respuesta (extensión recomendada: 250 palabras).

- a) Aspectos positivos
- b) Aspectos negativos
- c) Retos

1.2. ¿Podría referir brevemente alguna experiencia novedosa, ejemplar o significativa que se haya realizado durante la pandemia Covid-19 para prestar el servicio de formación e inclusión digital que sea útil por su transferibilidad? (máximo tres, extensión recomendada: 300 palabras).

Bloque 2. Sobre la función social de las bibliotecas públicas

2.1. La pandemia por Covid-19 ha condicionado la función social de la biblioteca pública. Indique los principales aspectos positivos, negativos y retos para las bibliotecas. Justifique su respuesta (extensión recomendada: 250 palabras).

- a) Aspectos positivos
- b) Aspectos negativos
- c) Retos

2.2. ¿Podría referir brevemente alguna experiencia novedosa, ejemplar o significativa que se haya realizado durante la pandemia Covid-19 para seguir realizando la función social (socialización, participación o atención a personas en situación de vulnerabilidad)? (máximo tres, extensión recomendada: 300 palabras).

Anexo 2. Guion de grupos de discusión con profesionales de bibliotecas

Bloque 1. Principales cambios en las bibliotecas públicas municipales

1.1. ¿Qué ha cambiado en las bibliotecas públicas municipales desde la aparición de la Covid-19 en marzo de 2020?

Bloque 2. Principales cambios en la función de inclusión y de formación digital

2.1. Cambio de rol de la biblioteca y estrategias de adaptación.

2.2. Cambios en el tipo de usuarios y en la forma de relacionarse con la biblioteca. Principales grupos sociales afectados

2.3. Aspectos positivos de la Covid-19: ¿Avance digital? ¿Evolución en el uso de recursos electrónicos por parte de los usuarios?...

2.4. Aspectos negativos de la Covid-19: ¿Brecha digital? ¿Interrupción de actividades de alfabetización digital?...

Bloque 3. Principales cambios en la función social

3.1. Cambio de rol de la biblioteca y adaptación a la Covid-19: ¿interrupción de la biblioteca como espacio social y comunitario?

3.2. ¿Repercusiones en los usuarios vulnerables?

3.3. Aspectos positivos de la Covid-19: ¿La biblioteca necesaria como lugar de acogida y acompañamiento?

3.4. Aspectos negativos de la covid-19: ¿Pérdida de socialización y del contacto humano? ¿El miedo al contagio cambia nuestras percepciones?

Bloque 4. Retos y tendencias tras la Covid-19

4.1. Nuevas formas de organización del trabajo bibliotecario.

4.2. Nuevas tendencias en gestión y función social y digital de las bibliotecas.

4.3. La nueva biblioteca tras la Covid-19.