

GATO DE BIBLIOTECA

Boletín de la Asociación Profesional de
Archiveros, Bibliotecarios y Documentalistas de Madrid



COVID-19 y la gestión del teletrabajo

Año: 2020
Número 1

contacto@asociacionabdm.org

Los centros de información en tiempo de coronavirus

Marina Rodríguez Crespo

¿Somos los centros de información un servicio esencial? Esta es una pregunta que venimos planteándonos desde antes de que se iniciase la pandemia del Covid-19. Se trata de una cuestión recurrente a la que los profesionales del ámbito de la información nos hemos enfrentado con diversos argumentos. De un tiempo a esta parte, algunos de nosotros nos habíamos relajado un poco, ¡por supuesto que somos esenciales! Formamos parte de instituciones enfocadas a la selección, conservación y difusión del patrimonio cultural en sus diversas manifestaciones. Ciertamente es que, de entre todas las instituciones dirigidas a este fin (archivos, bibliotecas y centros de documentación), las bibliotecas son las que tienen un mayor contacto con el público en general y por ello su visibilidad es mucho mayor. Así pues voy a centrarme en estos lugares.

Desde mediados del siglo XX aproximadamente las bibliotecas experimentaron una fuerte transformación en sus planteamientos y objetivos, poniendo su foco de atención en las **necesidades de sus usuarios**, más que en la conservación de los documentos que albergaban. Este replanteamiento tuvo como consecuencia una apertura al exterior sin precedentes, fomentando el contacto y la cercanía con

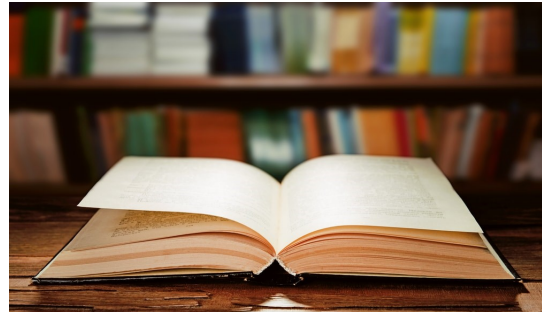
sus usuarios, con el objetivo de convertirse en lugares de encuentro en los que poder obtener respuestas a sus cuestiones de manera eficaz y cercana. Con el fin de favorecer esto, se reformó la estructura y organización de los edificios apostando por la libre circulación de las personas, creando ambientes más confortables que invitasen a pasar tiempo en sus instalaciones y fomentando la profesionalización y especialización de sus trabajadores.

Así, toda esta transformación llevada a cabo de manera gradual por las bibliotecas, se ha traducido en un aumento del respaldo de la población, convirtiéndose en una de las instituciones más utilizadas por ciudadanos de todo el mundo. Como ejemplo de ello, en España según la Estadística de Bibliotecas del INE, **entre 2014 y 2016 el número de usuarios inscritos creció un 2,1%, alcanzando los 22,26 millones de personas**. Pero este reconocimiento no ha llevado consigo un aumento de la inversión en estos centros por parte de las distintas Administraciones Públicas, ni una mayor contratación de personal cualificado. **Las demandas de servicios crecen, así como los usuarios, pero no el presupuesto, lo que ha obligado a los profesionales a paliar la falta de medios con la creatividad y la inventiva.**

ARTÍCULO

Esta precariedad se acentuó con la **crisis económica de 2008**, que no sólo afectó — desgraciadamente— a una parte muy grande de la población española, sino también, y de manera muy importante, a todas las instituciones culturales, entre las que se encontraban las bibliotecas. Las Administraciones Públicas, en muchos casos, decidieron que no eran importantes, recortando su presupuesto y su personal. Contar con un presupuesto reducido implica que no se pueden comprar documentos nuevos (libros, discos, películas, etc.). No convocar oposiciones para rejuvenecer la plantilla y dotarla de más personal implica que el trabajo técnico se retrase, que se presten menos servicios o que se dejen de realizar actividades, entre otras cosas.

Las bibliotecas paliaron todas estas carencias con creatividad y esfuerzo. Siguieron prestando los mismos servicios presenciales y se metieron de cabeza en el mundo digital, con la creación de plataformas de préstamo de libros (**eBiblio**). Además, las bibliotecas entendieron la necesidad de hacerse visibles en la red, por lo que multiplicaron su presencia en ella, apostando por páginas web accesibles y usables, y creando perfiles en las distintas redes sociales, como una nueva forma de fomentar sus servicios y acercarse más a los usuarios, especialmente a los más jóvenes, que son los que, en teoría, manejan mejor este nuevo medio.



Pero, cuando parecía que las cosas comenzaban a mejorar, recibimos otro golpe en forma de **pandemia mundial**, el coronavirus, que ha cambiado de manera radical la manera en la que nos relacionamos. Nos hemos quedado confinados en casa, **¿Qué podemos hacer para entretenernos? Nosotros somos una de esas respuestas** ¡Ei! ¡Aquí estamos! ¡Las bibliotecas podemos ayudaros! Así es, tenemos nuestra plataforma de préstamo de libros electrónicos, que también permite el acceso a periódicos, revistas, música y películas. **Desde casa los bibliotecarios, especialmente los de las bibliotecas públicas, han seguido trabajando.** Han habilitado un correo electrónico para que las personas que no eran socias pudieran acceder en línea a los fondos a través de un usuario y contraseña. Además, han multiplicado su presencia en las redes sociales. ¿Es esto suficiente? No ¿Se puede hacer más? Sí. Las bibliotecas siguiendo esta línea de intentar prestar el mayor número de servicios posible en el medio digital con el objetivo de satisfacer las necesidades de la población, han puesto en marcha distintas iniciativas y han fomentado otras ya existentes.

ARTÍCULO

Podemos destacar el servicio "[Pregunte, las bibliotecas responden](#)". Se trata de un servicio de información gratuita en línea atendido por bibliotecas públicas españolas que tiene como objetivo satisfacer las necesidades e intereses informativos de todos los ciudadanos. **Permite a los usuarios realizar consultas a las bibliotecas** participantes a través de dos modalidades: correo electrónico (24 horas al día, 365 días al año y con un tiempo máximo de respuesta de la consulta de dos días laborables desde el momento de su envío) y chat (días laborables en horario de atención al usuario de 10 a 19 horas).

Para seguir fomentado el aprendizaje y la curiosidad por los distintos ámbitos de nuestra cultura, se ha tratado de paliar la imposibilidad de acudir a las exposiciones presenciales de las bibliotecas con las denominadas **exposiciones bibliográficas virtuales, accesibles a través de la web**, y que nos muestran la gran riqueza bibliográfica que contienen estas instituciones. La página web de las bibliotecas de la **Comunidad de Madrid** tiene un apartado que [enlaza](#) a algunas de ellas. Algunas bibliotecas también disponen de visitas virtuales a la biblioteca.

La biblioteca como lugar de encuentro de los ciudadanos, tiene como uno de sus objetivos primordiales fomentar la creación de comunidades, para ello se ha sustituido el contacto presencial con las **redes sociales**, en sus distintas variantes (Twitter,

pinterest, instagram, facebook, etc.), donde los ciudadanos pueden comentar los libros que están leyendo, ver la lectura de obras por parte de sus autores y poder charlar o al menos preguntar por medio del chat, etc. Los medios sociales permiten dar una **imagen más amable y menos institucional de las bibliotecas**.

Otro servicio novedoso y que está teniendo una gran acogida entre los usuarios son los denominados **clubs de lectura virtuales**. Su objetivo principal es fomentar la lectura y conectar lectores, animando a los usuarios a comentar los libros, compartir sus recomendaciones y opiniones acerca de determinados autores y géneros literarios... Y todo ello sin salir de casa. Otra herramienta interesante **es el e-learning o formación en línea**, que ofrece a los usuarios la posibilidad de realizar cursos especializados en diversos ámbitos: idiomas, tecnologías de la información, etc. y que solo exige contar con un ordenador y conexión a Internet. Esta formación se realiza a través de plataformas de aprendizaje como Moodle, Sakai, de videotutoriales, o incluso la emisión en directo de conferencias, charlas, cursos, webinars, etc.

También podemos destacar, además de la existencia de las ya mencionadas plataformas de préstamo digitales, que algunas bibliotecas patrimoniales, como la Biblioteca Nacional de España (BNE), permiten consultar, leer y descargar tanto fondos

ARTÍCULO

patrimoniales digitalizados como escritos de autores españoles cuya obra esté en dominio público. Esto implica que las obras en dominio público pueden ser editadas, reproducidas o difundidas libremente. Todas ellas pueden encontrarse en la [Biblioteca Digital Hispánica](#) convertidas a formato ePub, para su descarga (libre y gratuita) en los múltiples dispositivos con los que este formato es compatible: tabletas, e-readers, móviles, etc.

Con respecto a los servicios presenciales conviene resaltar dos magníficas iniciativas de **préstamo a domicilio**, llevadas a cabo por la biblioteca de Villanúa (Aragón) y por la biblioteca pública municipal de Mos (Pontevedra). En la biblioteca de Villanúa ya habían implementado hace años un servicio para llevar los libros en bicicleta a las personas mayores y con movilidad reducida. Debido al Coronavirus este servicio se ha ampliado a toda la población para que ninguna persona se quede sin lectura mientras está confinada. Por su parte, la **biblioteca de Mos** inició su servicio de préstamo a domicilio a todos sus usuarios debido al coronavirus. En este caso la preparación, registro de entrada y salida la lleva a cabo la bibliotecaria y la entrega y recogida el personal municipal dos días a la semana con todas las medidas preventivas.

Así pues como hemos mencionado anteriormente las bibliotecas se han visto fuertemente afectadas por diversos recortes

que han debido paliar con un mayor esfuerzo y dedicación. Esto les ha llevado a incorporarse de manera decidida al mundo digital, con el fin de lograr su objetivo principal: satisfacer las necesidades informativas, de formación y entretenimiento de sus usuarios. Todos estos esfuerzos, realizados durante los últimos años han hecho que las bibliotecas en la actualidad cuenten con los recursos suficientes para afrontar situaciones tan anómalas como esta pandemia.

No sabemos muy bien lo que traerá esta ya denominada por muchos "**nueva normalidad**", nadie puede asegurar que los edificios bibliotecarios vuelvan estar llenos de ávidos lectores, ni que una acción tan sencilla como el préstamo de documentos se pueda hacer como antes, pero lo que si está claro es que las bibliotecas estaremos allí, prestando nuestros servicios, atendiendo a nuestros usuarios, como siempre hemos hecho.

