

Brecha Digital y Servicios Digitales Bibliotecarios de la Universidad de Playa Ancha Sede Valparaíso Durante el COVID-19

Digital Divide and Library Digital Services of the University of Playa Ancha Valparaíso Headquarters During COVID-19

Carolina Valdebenito Valenzuela*
ORCID: 0000-0002-0746-003X

Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación

Resumen

El propósito de este estudio fue explorar la respuesta de la biblioteca central de las universitarias de Playa Ancha durante la pandemia de COVID-19, más específicamente, durante el cierre obligatorio y cuarentena, con respecto a los servicios digitales bibliotecarios ofrecidos a los estudiantes de pregrado de bibliotecología de la misma casa de estudios. A través de esta investigación se conoció la percepción de estos estudiantes en cómo vieron satisfechas sus necesidades de obtención de información confiable y de calidad extraídas desde la web bibliotecaria. Por consiguiente la pandemia no fue lo mismo para algunos usuarios, que para otros, haciendo más notoria la brecha digital de la que ya se tenía algún tipo de conocimiento, pero que se acrecentó producto de este contexto. De esta manera se conoció las preferencias de estos estudiantes en cuanto a los materiales digitales bibliotecarios que utilizaron durante el cierre y cuarentena obligatoria. Se llevó a cabo un estudio cuantitativo, con la aplicación de una encuesta estructurada y los resultados mostraron que una amplia mayoría de los usuarios encuestados opinó que la pandemia del COVID-19 hizo que esta biblioteca central innovara y rompiera con el antiguo paradigma de que la biblioteca académica es un lugar físico sin movimiento.

Palabras Clave: Servicios Bibliotecarios Digitales, Universidad de Playa Ancha, COVID-19, Estudiantes, Brecha Digital.

Abstract

The purpose of this study was to explore the response of the central library of the University of Playa Ancha during the COVID-19 pandemic, more specifically, during the mandatory closure and quarantine, with respect to the digital library services offered to undergraduate students of librarianship of the same house of studies. Through this research, the perception of these students was known about how their needs to obtain reliable and quality information extracted from the library web were satisfied. Consequently, the pandemic was not the same for some users as it was for others, making the digital divide more noticeable, of which there was already some kind of knowledge, but which increased as a result of this context. In this way, the preferences of these students regarding the library digital materials that they used during the closure and mandatory quarantine were known. A quantitative study was carried out, with the application of a structured survey and the results showed that a vast majority of the users surveyed believed that the COVID-19 pandemic made this central library innovate and break with the old paradigm that the Academic library is a physical place without movement.

Keywords: Digital Library Services, University of Playa Ancha, COVID-19, Students, Digital Divide

*Estudiante de Bibliotecología, promoción 2020, Universidad de Playa Ancha UPLA, Valparaíso, estudiante participante de movilidad nacional Universidad Tecnológica Metropolitana UTEM, 2021. Archivística y Documentación. Red de Bibliotecas Populares del Gran Valparaíso.

Introducción

La crisis sanitaria mundial ocasionada por el COVID-19, ha generado múltiples desafíos para todas las organizaciones culturales e indiscutiblemente, ha obligado a reformular el funcionamiento de la biblioteca central de la Universidad de Playa Ancha, sede Valparaíso. La pandemia obligó a la biblioteca ya antes mencionada a innovar en tecnologías digitales a través del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Playa Ancha (SIBUPLA) y es por esto que la presente investigación es de tipo exploratoria de manera tal, de poder sondear los servicios bibliotecarios digitales y la variedad de servicios ofrecidos a los estudiantes de pregrado de bibliotecología (usuarios) de la misma casa de estudios; y que éstos pudieran acceder a todos estos recursos mediante una buena conectividad, de manera fácil y equitativa para todos. En este contexto de igualdad nos referimos a la brecha digital y “Chile es reconocido como uno de los países con mayor uso de tecnología en América Latina, sin embargo esas cifras no muestran la brecha digital que existe” (Mundaca, 2020, p.1).

El problema que guía esta investigación, gira en torno a la escasa información de la que se dispone sobre los servicios bibliotecarios digitales ofrecidos por la biblioteca general a través del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Playa Ancha, sede Valparaíso, que se ofrecieron a los estudiantes de pregrado de la carrera de bibliotecología (usuarios) durante el cierre y la cuarentena obligatoria producto del COVID-19, con este objetivo, se ha propuesto conocer el punto de vista de los estudiantes ya mencionados, mediante la aplicación de una encuesta y se pretende indagar respecto a los servicios bibliotecarios digitales ofrecidos a los estudiantes de pregrado de bibliotecología por el SIBUPLA, sede Valparaíso durante el cierre obligatorio y la cuarentena provocada por el COVID-19; ya que no ha sido de conocimiento público qué se hizo para dar respuesta a este gran desafío, con qué materiales digitales contaban en ese momento, de alguna manera poder definir el tipo de servicios bibliotecarios digitales con los que se dispuso, materia de investigación de interés de la propia autora. Por lo anteriormente señalado se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué servicios bibliotecarios digitales ofrecieron a las y los estudiantes de pregrado de la carrera de bibliotecología la biblioteca central de la Universidad de Playa Ancha, sede Valparaíso (SIBUPLA) durante el cierre obligatorio y la cuarentena producto del COVID-19? .El objetivo general de esta investigación es conocer los servicios bibliotecarios digitales ofrecidos a las y los estudiantes de pregrado de la carrera de bibliotecología por la biblioteca central de la Universidad de Playa Ancha sede Valparaíso (SIBUPLA), durante el cierre obligatorio y la cuarentena producto del COVID-19. Asimismo, se determinó enfocar la investigación en tres objetivos específicos:

1. Definir las preferencias de los estudiantes de pregrado de la carrera de bibliotecología de la Universidad de Playa Ancha, sede Valparaíso, sobre los tipos de servicios bibliotecarios digitales que utilizaron durante el cierre obligatorio y cuarentena producto del COVID-19.
2. Indagar sobre la opinión de los estudiantes de pregrado de Bibliotecología, respecto a si los servicios bibliotecarios digitales ofrecidos por la biblioteca central de la Universidad de Playa Ancha sede Valparaíso fueron adecuados a las necesidades de los estudiantes durante el cierre obligatorio y cuarentena producto del COVID-19.
3. Descubrir la percepción de las y los estudiantes de pregrado de la carrera de bibliotecología de la Universidad de Playa Ancha sede Valparaíso, sobre la brecha digital durante el cierre obligatorio y cuarentena producto del COVID-19.

Revisión de literatura

Esta revisión bibliográfica explora los enfoques de múltiples autores internacionales y nacionales en torno al tema, permitiendo descubrir cómo se han manejado las bibliotecas académicas durante la crisis sanitaria y de qué manera la tecnología con la que cuentan es puesta a disposición de quienes más la necesitan. Se puede detectar que la modernización e implementación de nuevas tecnologías se dio antes de la pandemia, Guo et al., 2020; citado por Zhou, 2021 señala que la mayoría de las bibliotecas han pasado a trabajar en línea, muchos

Taller de Ciencia y Tecnología

de estos centros estuvieron cerrados, pero proporcionaron acceso remoto a recursos electrónicos gratuitos y servicios de apoyo, los materiales impresos se han convertido a formatos digitales. Además menciona que, como resultado las bibliotecas continuaron apoyando con toda la tecnología de la cual disponían a los usuarios, incluso en medio de la pandemia (p.2).

En este punto, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020) elabora un informe en donde enfatiza universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos del COVID-19. La brecha de acceso profundiza las desigualdades, la conectividad, entendida como el servicio de banda ancha con una velocidad adecuada y la tenencia de dispositivos de acceso, condiciona el derecho a la salud, la educación y el trabajo, al tiempo que puede aumentar las desigualdades socioeconómicas (p. 5). Los avances en tecnología han presentado oportunidades para el desarrollo de nuevos servicios en las bibliotecas. Sin embargo, también ha traído retos como la ya mencionada brecha digital, al contar con “comunidades que carecen de acceso a tecnologías y con escasas habilidades digitales básicas para participar en las actividades del presente periodo” (Quispe, 2020, p. 4). En cuanto a la conectividad Mundaca (2020) sostiene que Chile, es el país con el mayor uso de tecnología de América Latina, sin embargo, este reconocimiento internacional no da a conocer la brecha digital que existe. Añade que de un momento a otro, fue necesario crear becas de conectividad y dispositivos para que todos y todas tuvieran un acceso equivalente a las clases online (Universidad de Chile, p.1). La brecha digital estaba golpeando con tanta fuerza como el COVID-19. "La pandemia nos ha puesto a prueba. Existe una desigualdad estructural en el acceso a internet. Mientras las cifras daban cuenta que aumentaba la penetración en términos generales, la pandemia nos dijo que esto no era igual para todos"(Retamal, 2020; citado por Mundaca, 2020, p.1).

Para Albornoz (2020), durante el cierre obligatorio y cuarentena en la Universidad Católica del Maule, por ejemplo, se comenzó a priorizar la compra de bibliografía en formato digital teniendo un incremento de más del 800% con relación al año 2019. Junto con lo anterior, toda la bibliografía no disponible en formato digital se comenzó a digitalizar abarcando la bibliografía mínima y complementaría de cada uno de los programas de estudio, desarrollando, además, una plataforma para visualizar lo digitalizado y lo existente en formato digital, permitiendo con esto acceder a la bibliografía desde cualquier lugar con conexión a internet (Universidad Católica del Maule, p.1). Cabe señalar que todos los procesos de digitalización y uso de tecnología están ligados a las telecomunicaciones, por lo cual, la CEPAL (2020) señala que en Chile disminuyó la velocidad de la banda ancha móvil y de red y que producto del COVID-19 el incremento de la demanda derivada del uso de herramientas de teletrabajo, escuela virtual y también hay una mayor demanda de entretenimiento (videojuegos en línea y streaming de video, entre otros), puede generar una saturación de redes degradando seriamente la calidad de las conexiones, ya que estas no están preparadas para un incremento tan elevado y súbito de la demanda (p.5 y 6). Durante el cierre obligatorio y cuarentena, Valenzuela (2020) señala que comenzaron a utilizar un nuevo proxy, que permitió acceso directo a las colecciones, la digitalización de bibliografía básica de mayor demanda y cursos de capacitación, son algunas de las iniciativas que apuntaron a atender los requerimientos de los usuarios.(Universidad de Concepción, p.1)

1. Métodos, Diseño de estudio y Muestra

1.1 Métodos

La presente investigación es del tipo cuantitativa y que esta ha sido realizada en un tiempo determinado, el cual va desde el inicio de la cuarentena y el cierre obligatorio en la región de Valparaíso, afectando de este modo a la biblioteca central de la Universidad de Playa Ancha sede de Valparaíso, hasta el cese de dicho cierre. Por otro lado, para la realización de esta investigación y la obtención de sus resultados se ha recurrido a la implementación de una encuesta con preguntas tanto dicotómicas como politómicas, y en escala Likert. Se eligió este método de recolección de información debido al contexto de pandemia y aislamiento social en el que se tuvo que desarrollar esta investigación, respetando de este modo las directrices sanitarias con respecto al distanciamiento social sugeridas por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Se debe enfatizar que el tamaño de la muestra no garantiza que sea representativo, sin embargo en una primera aproximación, se puede

Taller de Ciencia y Tecnología

sondear tanto el comportamiento de los estudiantes de pregrado de bibliotecología de la Universidad de Playa Ancha sede Valparaíso, como los servicios que estas ofrecieron durante la pandemia en Chile

1.2. Diseño de Estudio

Este estudio se llevó a cabo en varias etapas. Primero; se llevó a cabo una planificación táctica para determinar los requisitos previos, herramientas con las cuales se disponía al momento de realizar esta investigación y mapear el entorno de la biblioteca central de la Universidad de Playa Ancha, sede Valparaíso. En segundo lugar; se desarrolló el cuestionario para obtener la opinión de los usuarios respecto a los servicios de las bibliotecas públicas nacionales en pandemia. En tercer lugar; la información obtenida de los resultados se sometió a un análisis de tipo exploratorio y se convirtieron en formatos de gráficos y tablas.

1.3. Muestra

La población objetivo para esta herramienta son los estudiantes matriculados en la carrera de bibliotecología, y que se encuentran en estado activo, ingresados desde el proceso de matrícula 2011 hasta el mismo proceso del presente año, 2021; no se hará distinción de edades, género, ni nacionalidad. La población en total consta de 110 alumnos de pregrado, sujetos (as) de investigación y, por ende, la muestra resulta en 30 personas a encuestar.

Tabla 1. Representación de los tipos de servicios bibliotecarios digitales que los estudiantes de pregrado de bibliotecología de la Universidad de Playa Ancha, sede Valparaíso utilizaron durante la cuarentena y cierre obligatorio producto del COVID-19.

¿Qué tipo de servicios bibliotecarios preferiste utilizar durante la pandemia del COVID-19? (pregunta de selección múltiple)

Servicios	Nº de usuarios que utilizaron este servicio	% de Utilización del servicio
Lectura en línea	23	76,7%
Libros en PDF para descargar	18	60,0%
Audiolibros	15	50,0%
Acceso a BBDD de revistas indexadas como WoS o Scopus	10	33,3%
Acceso a instrucciones sobre los servicios de la biblioteca durante la cuarentena.	9	30,0%
Acceso remoto a un repositorio	7	23,3%
Plataforma de cursos en línea gratuitos	4	13,3%
Total de usuarios encuestados: 30		

Fuente: Elaboración propia

2.-La Pandemia del COVID-19 Promueve la Innovación Tecnológica de la Biblioteca Central de la Universidad de Playa Ancha.

Una amplia mayoría de los encuestados declara que gracias a la pandemia, la biblioteca central de la Universidad de Playa Ancha innova en tecnología (Tabla 2), mientras que un mínimo de los encuestados piensa que no. Estas respuestas pueden estar dadas ya que por el contexto actual nacional, esta biblioteca tuvo que adaptarse a los cambios y ofrecer una amplia variedad de servicios para satisfacer la necesidad de los estudiantes de pregrado de bibliotecología.

Tabla 2. La Pandemia del COVID-19. Promueve la Innovación Tecnológica de la Biblioteca Central de la Universidad de Playa Ancha sede Valparaíso.

¿La pandemia promueve la innovación tecnológica en la Biblioteca central de la Universidad de Playa Ancha sede Valparaíso?		
Respuesta	Nº de usuarios que optaron Por esta opción	% que representa la opción escogida
Si	27	90%
No	3	10%
Tal vez	-	-
No sabe o no contesta	-	-
Total de usuarios Encuestados : 30		

Fuente: Elaboración propia

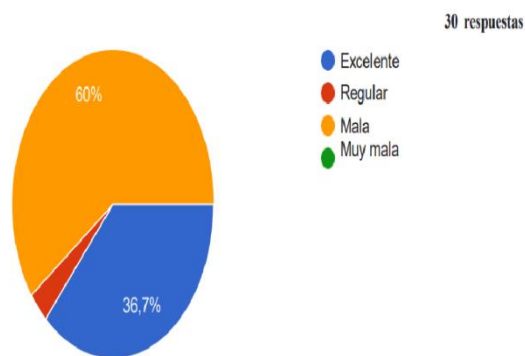
Los resultados de la Tabla 2. Sugieren que ante una crisis sanitaria mundial ejerciendo presión en las instituciones para que avancen y no se queden obsoletas, rompe con el paradigma de Biblioteca Universitaria como "Lugar" físico estático, con libros impresos, la biblioteca Académica también es digital, pero está directamente relacionada como ya se hizo mención, al acceso a internet y la velocidad de este. Los audiolibros, el acceso remoto a bases de datos de revistas indexadas, servicios remotos con acceso a repositorios, cursos en línea gratuitos, entre otros (Tabla 1) marcan un notable avance tecnológico y un entorno bibliotecario dinámico, ya que antes del COVID-19 la forma de acceder a estos recursos era presencial, se buscaba el material directamente de las estanterías y se pasaban largas jornadas en estas organizaciones culturales. Estas actividades ahora se llevan a cabo desde el hogar de cada usuario y siempre y cuando estos cuenten con acceso a internet y con una buena velocidad de conexión.

3. Conexión a Internet

Tener una buena conexión a internet es de vital importancia para los usuarios de la biblioteca central de la Universidad de Playa Ancha, ya que sin esta conectividad no podrían mantenerse las actividades realizadas a través de los medios digitales que ofrece el portal web bibliotecario. Estos servicios digitales han ido ganando a gran velocidad un espacio protagónico durante la pandemia del COVID-19. No obstante, en los tiempos que corren, y dadas las restricciones de movilidad a la que la pandemia obliga, la atención a los usuarios a través de internet o directamente desde SIBUPLA, se ha mantenido en la manera que la velocidad de conexión se lo permite.

Figura 1

3. Tu conexión a internet durante la cuarentena y cierre obligatorio provocado por el COVID-19 fue...



Fuente: Elaboración propia

Figura 1.

Los resultados de la figura 1. Muestran una clara tendencia de conexión regular y solo un 36,7% reconoce tener buena conectividad. Cuando se habla de brecha digital, también se apunta a la velocidad de conexión, no solo a tenerla. Es por esto que la biblioteca central universitaria entrega de manera gratuita para los estudiantes chips de conectividad limitada con una cierta cantidad de gigas para consumir en el mes. Si este consumo supera el límite, se corta y se va renovando los primeros días de cada mes, por el tiempo que dure la carga académica, es decir, si el periodo de clases es de marzo a diciembre, este es el tiempo que cubrirá el servicio de conectividad.

Por otra parte también se hacen prestamos de equipos ya sea notebooks o tablets, previa firma de contrato de compromiso ante daños provocados al equipo.

4. Sitios de Internet preferidos por los usuarios para buscar información de calidad.

En este punto llama la atención que estudiantes de pregrado, con cierta formación académica, elija la opción de buscar en cualquier sitio de internet información que se precisa sea confiable y de calidad, que compete al propio desarrollo disciplinar y formación académica y aunque la pregunta fue clara y detallada no deja de sorprender el hecho de que los usuarios sean personas ligadas al contexto universitario (Tabla 3). Puede haber diferentes motivos por los cuales no se conocen por ejemplo: las Bases de datos de revistas indexadas, ya que estas no son de acceso gratuito; es decir, no están disponible desde *Google* por ejemplo; y no todos saben que están disponibles desde la web bibliotecaria académica.

Tabla 3. Sitios de internet donde los usuarios prefieren buscar información de calidad.

¿Dónde prefieres buscar contenido informativo de calidad?	Usuarios que eligieron esta opción.	(pregunta de opción múltiple) % de preferencia a esta Opción.
En alguna base de datos Open Access fuera de SIBUPLA Directamente de	23	76,7%
En cualquier sitio De internet, no me importa cuál.	10	35%
En alguna Base de Datos De revistas indexadas Como WoS o Scopus.	9	30%
La web bibliotecaria Y los servicios que Ofrecen.	3	10%
Total de encuestados: 30		

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 3. Muestra que la mayoría de los usuarios conoce y prefiere buscar información de calidad en las open Access, esto se puede dar por el contexto pandémico, ya que las universidad de Playa Ancha al inicio de la crisis sanitaria no otorgó acceso a las revistas de corriente principal (pagadas, Wos, Scopus, entre otras), para que los estudiantes de pregrado de bibliotecología pudieran acceder de manera remota desde sus hogares. De igual forma un porcentaje significativo ha podido acceder a estas bases de datos pagadas. Un gran porcentaje de los encuestados optó por la búsqueda desde otros sitios web.

5. Servicios Bibliotecarios Digitales ofrecidos por la Biblioteca Central de la Universidad de Playa Ancha, sede Valparaíso durante la cuarentena y cierre obligatorio producto del COVID-19.

El Sistema de Bibliotecas, ofreció a la comunidad universitaria durante este periodo, servicios en línea con el objetivo de estimular efectivamente el aprendizaje los procesos docentes, mediante un completo rediseño de los servicios y a la creación de Centros de Recursos y Espacios de Aprendizaje CREA: que constituye, un lugar donde aprender a Gestionar el Conocimiento. Estos servicios se mostrarán en una nube de palabras (tabla 4) que surge de la información obtenida en la presente investigación.

Tabla 4. Servicios Bibliotecarios Digitales ofrecidos por la Biblioteca Central de la Universidad de Playa Ancha, sede Valparaíso ofrecidos durante la cuarentena y cierre obligatorio producto del COVID-19.

Taller de Ciencia y Tecnología

materia de servicios bibliotecarios digitales ofrecidos durante el cierre obligatorio y cuarentena a causa del COVID-19 si se ofrecieron este tipo de servicios, pero no fueron los óptimos, la biblioteca central no tenía digitalizado todo el material bibliográfico dispuesto en los catálogos en la web de SIBUPLA. En el caso específico para bibliotecología, este era acotado y muy poco diverso, pero tampoco se descarta que se hayan ofrecido de otro tipo debido a que, al acceder a la propia web SIBUPLA, hay otros servicios ofrecidos a la comunidad estudiantil en general, pero pertenecientes a otras áreas disciplinares y que no tienen relación con nuestros objetivos específicos anteriormente planteados, tampoco llegan a satisfacer las necesidades de información de los usuarios y usuarias, pude indagar en que no se contó con herramientas digitales específicas, no hubo acceso remoto a las bases de datos de revistas indexadas (pagadas) tales como *Web of Science* y *Scopus*. Tampoco se tuvo acceso remoto a una herramienta fundamental para nuestro desarrollo disciplinar, como lo es el Sistema de Clasificación Decimal *Dewey* (SCDD). Esto trae consigo una serie de inconvenientes, se abre una brecha informacional enorme en comparación con otras carreras de la misma universidad, de hecho esto explica las preferencias de los estudiantes de pregrado de buscar contenido bibliotecario digital desde otro sitio *Web* y no del SIBUPLA. Toda esta problemática nos lleva a concluir que la brecha digital, se acrecentó aún más estando en situación de confinamiento obligatorio producto del COVID-19, es una desafortunada realidad quedar marginado de la educación, por inconvenientes como los señalados, se debe pensar en la inclusión digital como un nuevo derecho humano, porque si la educación lo es, así también otras formas distintas de educarse, motivando de este modo el autoaprendizaje. En este punto López et. Al.,(2020) señala que se reconoce la naturaleza social de la inclusión digital, así como la necesidad de la participación de la comunidad en la gestión (creación, ejecución y evaluación) de los programas y proyectos asociados y no se tiene en cuenta a los usuarios.(p.209), aquí concuerdo con este autor, ya que muchas instituciones no hacen un mapeo de su entorno, por lo cual no llegan a pesquisar cuáles son las reales necesidades de información y accesibilidad de los usuarios y usuarias, en este caso, de los estudiantes de pregrado de bibliotecología. Puedo concluir que he podido hacer una aportación significativa en mi área disciplinar, la bibliotecología, dado que se hizo una investigación seria, planificada y ética de los servicios bibliotecarios digitales de mi propia casa de estudios y haber podido observar; las falencias que se presentaron durante el cierre obligatorio y cuarentena.. Durante esta investigación también tuve diversas limitaciones, en cuanto a los tiempos acotados para llevar a cabo esta investigación, calidad de conectividad y el contexto pandémico, sin duda fue limitante a la hora de aplicar la encuesta en la virtualidad y como usuaria del SIBUPLA concuerdo con los otros encuestados, que esta es un área prometedora que necesita mayor desarrollo tecnológico y quizá mayores recursos económicos, para poder dar respuesta a las carencias de información digital y de universalizar el acceso de todos los usuarios y usuarias de pregrado de bibliotecología. “El uso de las tecnologías por diferentes sectores sociales les ha permitido tener acceso a la información globalizada en la cual destaca la transmisión del conocimiento, fomentando la integración del individuo al mundo de las redes telemáticas, preconizando con ello la eliminación de barreras cognitivas y promoviendo una concepción integral e inclusiva de la sociedad en la era digital”(Aguirre y Manasía, 2014, p.7). En este punto concuerdo plenamente con los autores citados, dada la evidencia empírica que yo pude recolectar, ya que los recursos digitales llegaron para quedarse. Los estudiantes de pregrado de bibliotecología nos vimos en la necesidad de suplir las carencias de servicios digitales bibliotecarios ofrecidos por el SIBUPLA durante el contexto de cuarentena y cierre obligatorio a causa del COVID-19 buscando en otros sitios de internet, incluso si no eran sitios confiables, para la recuperación de información de calidad, un ejemplo son las *Open Access*, por lejos las más utilizadas durante la cuarentena y cierre obligatorio; sin embargo, llama la atención en este punto que estudiantes de pregrado de una carrera profesional con cierto bagaje cultural recurran a fuentes que no son confiables y que, como futuros agentes de cambio y profesionales de la información, tendremos un rol trascendental a la hora de sugerir contenidos informacionales que provengan de fuentes confiables y de calidad. Con todo lo anteriormente señalado ¿Crees que es posible en un futuro acortar la brecha digital entre los estudiantes de pregrado de bibliotecología y mejorar la variedad de los servicios bibliotecarios para esta prometedora área disciplinar?

Referencias

- Aguirre, Alix, and Nelly Manasía. 2015. "Derechos Humanos de Cuarta Generación: Inclusión Social y Democratización Del Conocimiento." *Télématique* 14(1):2–16.[Fecha de consulta 3 de Diciembre de 2021]. Disponible en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78435427002>
- Albornoz. 2020. "El Rol de Las Bibliotecas En Tiempo de Pandemia - Universidad Católica Del Maule." 2020 [Fecha de consulta 2 de Septiembre de 2021]. Disponible en <https://portal.ucm.cl/noticias/rol-las-bibliotecas-tiempo-pandemia>).
- CEPAL. 2021. "Universalizar El Acceso a Las Tecnologías Digitales Para Enfrentar Los Efectos Del COVID-19 | Publicación | Comisión Económica Para América Latina y El Caribe." 2021 1–27. [Fecha de consulta 25 de Septiembre de 2021].Disponible en <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45938-universalizar-acceso-tecnologias-digitales-enfrentar-efectos-covid-19>
- López, et al. 2015. "Scopus - Document Details - Digital Inclusion and Social Perspective - Critical Discussion Based on a Systematic Review of the Literature." *Actas de La 14ª Conferencia Internacional WWW/Internet 2015* 209–12. [Fecha de consulta 4 de Diciembre de 2021]. Disponible en (<https://www.scopus-com.ezproxy.utem.cl/record/display.uri?eid=2-s2.0-84958529386&origin=resultlist&sort=plf-f&src=s&st1=inclusion+and+social+perspective+-+Critical+discussion+based+on+a+systematic+review+of+the+literature&nlo=&nlr=&nls=&sid=9afa65af561a964d52b3804ab0497ab5&sot=b&sdt=cl&cluster=scopubyr%2C%222015%22%2Ct&sl=116&s=TITLE-ABS-KEY%28inclusion+and+social+perspective+-+Critical+discussion+based+on+a+systematic+review+of+the+literature%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=>
- Mundaca, Rodrigo. 2020. "Brecha Digital y Educación Online: La Pandemia No Es Igual Para Todos - Universidad de Chile." 2020 1. [Fecha de consulta 27 de Septiembre de 2021]. Disponible en <https://www.uchile.cl/noticias/164931/brecha-digital-y-educacion-online-la-pandemia-no-es-igual-para-todos>
- Quispe Farfán, Gabriela Alejandrina. 2020. "Bibliotecas Públicas: Contexto, Tendencias y Modelos." *E-Ciencias de La Información, ISSN-e 1659-4142, Vol. 10, N°. 2 (Julio-Diciembre), 2020* 10(2):6. [Fecha de consulta 10 de Octubre de 2021]. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7491444&info=resumen&idioma=ENG>
- Valdebenito, C. (2021). Página web Brecha Digital y Servicios Digitales Bibliotecarios de la Universidad de Playa Ancha Sede Valparaíso Durante el COVID-19. [Fecha de consulta 11 de Diciembre de 2021]. Disponible en <https://cvaldebenito1975.wixsite.com/website>
- Valenzuela. 2020. "El Trabajo de Bibliotecas UdeC Para Facilitar El Acceso Remoto a Sus Recursos - Noticias UdeC." [Fecha de consulta 10 de Diciembre de 2021]. Disponible en <https://noticias.udec.cl/el-trabajo-de-bibliotecas-udec-para-facilitar-el-acceso-remoto-a-sus-recursos/>
- Zhou, J. 2021. "The Role of Libraries in Distance Learning during COVID-19." *Information Development*. <https://www-webofscience-com.ezproxy.utem.cl/wos/woscc/full-record/WOS:000630554600001>