

ARTÍCULOS

El uso de las redes sociales para la atención a usuarios de las bibliotecas académicas en tiempos de pandemia: Aspectos positivos de su aplicación

The Use of Social Networks in User Support of Academic Libraries in Times of Pandemic: Positive aspects of its application

Recepción: julio, 2021

Aceptación: junio, 2022

José Roque Quintero

Universidad de Guanajuato

Resumen: ¿Cuáles son los servicios bibliotecarios universitarios tradicionales? Existen muchas versiones de los mismos, toma como modelo válido la clasificación de los servicios, que hace el Consejo Nacional Para Asuntos Bibliotecarios (CONPAB-IES) de México y que por más de tres décadas agrupa a los Sistemas Bibliotecarios de 66 Instituciones de Educación Superior Pública y algunas de carácter privado. Estas definiciones se plasman en las “Normas para bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación” y que permitirá ver bajo qué condiciones, durante la emergencia sanitaria, se pueden recuperar y desarrollar estos servicios. La lectura incluye el seguimiento de las recomendaciones de las autoridades sanitarias y de los expertos bibliotecólogos, para reabrir las bibliotecas, usar en condiciones sanitarias adecuadas, los acervos, instalaciones, equipos electrónicos y cómo acelerar la disposición informativa de los docentes, de los bibliotecarios y de los usuarios, en la “nueva normalidad”, haciendo énfasis en el uso de las redes sociales, como una valiosa herramienta, durante la emergencia sanitaria.

Palabras clave: Bibliotecas universitarias, redes sociales en bibliotecas, COVID-19, servicios bibliotecarios, biblioteca virtual.

Abstract: What are the traditional labrary services? There are many versions of them, take as a model the services clasification by the Consejo Nacional Para Asuntos Bibliotecarios (National Council for Library

Affairs) (CONPAB-IES) in México, that for more than three decades had grouped the Library Systems of 66 Public Institution of Superior Education, and some of private kind. These definitions are portrayed in the “Rules for Public Institutions of Superior Education and Research Libraries” that will let us see under what conditions, during the sanitary emergency, can be recovered and develop these services. This reading includes tracing of the recommendations from the sanitary authorities and the expert librarians, to reopen the libraries, make a healthy use of the archives, installations, electronic equipment, and how to speed up the instructive disposition of the teachers, the librarians y the users, in the "new normality", with an emphasis in the use of social media as a valuable tool during the sanitary emergency.

Keywords: University libraries, social media in libraries, COVID-19, library services, virtual library.

Los libros lo cambiaron todo.
Nos permiten preguntarnos por el pasado con gran precisión,
aprovechar la sabiduría de nuestra especie, entender el punto de vista de otros,
y no solo de los que están en el poder; contemplar —con los mejores maestros— los
conocimientos dolorosamente extraídos de la naturaleza por las mentes
más grandes que jamás existieron, en todo el planeta y a lo largo de toda nuestra historia.
Permiten que gente que murió hace tiempo, hable dentro de nuestras cabezas.
Los libros nos pueden acompañar a todas partes.
Los libros son pacientes cuando nos cuesta entenderlos,
nos permiten repasar las partes difíciles tantas veces
como queramos y nunca critican nuestros errores.
Los libros son la clave para entender el mundo y participar en una sociedad democrática.
Carl Sagan

Introducción

En nuestras escuelas, universidades y centros de investigación, las bibliotecas desempeñan un papel fundamental, ya que son la base para la generación de nuevos conocimientos y, por lo tanto, deben estar disponibles para todos los usuarios que requieren de sus servicios. Por ello, debido a las restricciones para consultar los acervos de las bibliotecas, tenemos que crear y generar nuevas alternativas de consulta para recuperar los servicios tradicionales, fomentar la lectura y usar las redes sociales en beneficio de nuestros usuarios. Por esa razón, definiré los servicios bibliotecarios universitarios tradicionales, tomando como modelo válido la clasificación de los servicios que hace el Consejo Nacional Para Asuntos Bibliotecarios

(CONPAB-IES)¹ de México y que agrupa a los Sistemas Bibliotecarios de 66 Instituciones de Educación Superior Pública y algunas de carácter privado. La definición de los servicios bibliotecarios, se plasma en las “Normas para bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación”,² en las cuales tuve oportunidad de participar, siendo Secretario del Consejo.

Estas definiciones permitirán ver bajo qué condiciones se pueden reactivar y abrir estos servicios. El trabajo incluye el seguimiento de las recomendaciones de las autoridades sanitarias y de los expertos bibliotecólogos para reabrir las bibliotecas; usar en condiciones sanitarias adecuadas los acervos, instalaciones, equipos electrónicos y cómo acelerar la disposición informativa de los docentes, de los bibliotecarios y de los usuarios en la “nueva normalidad”, considerando el uso de las bibliotecas virtuales y de las redes sociales durante la emergencia sanitaria.

Desarrollo

Para mí, es muy importante retomar el sentido original de los servicios bibliotecarios tradicionales y de qué forma se pueden igualar o recuperar en las condiciones actuales y futuras. Según las “Normas para bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación”,³ ya mencionadas antes y cito:

La razón de ser de la biblioteca académica, es proporcionar servicios bibliotecarios y de información a sus usuarios; estos servicios deben adaptarse a las necesidades y características de cada institución, de acuerdo con los currículos de sus programas docentes, áreas de investigación, difusión o vinculación. La biblioteca debe gestionar que los servicios que ofrece respondan con oportunidad, pertinencia y eficiencia a las necesidades y demandas de sus usuarios; para ello, es indispensable el trabajo coordinado entre biblioteca y academia, así como la participación del comité de biblioteca en la planeación de las actividades que conlleven a este fin.

El director de la biblioteca y los bibliotecarios deben trabajar estrechamente con los académicos, a fin de que los primeros tengan una comprensión de los modelos educativos y métodos de enseñanza aprendizaje que utiliza la institución, y que los segundos conozcan los servicios y los recursos de información que la biblioteca ofrece. Los servicios de la biblioteca deben establecerse, orientarse y ofrecerse a todos los miembros de la comunidad universitaria: alumnos, profesores, investigadores, egresados y personal administrativo. Pero, en la situación actual, cómo podemos lograr que se cumplan los mandatos de las Normas, como son:

Cada institución determinará, de acuerdo con sus recursos, la diversidad de servicios bibliotecarios que ofrece a su comunidad; sin embargo, toda biblioteca académica debe proporcionar, con calidad, por lo menos los siguientes servicios:

1. Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios [CONPAB], *Diagnóstico de las bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación afiliadas al CONPAB-IES 1993-2013* (México: CONPAB, 2015), <http://www.repositorio.unacar.mx/jspui/handle/1030620191/566>.
2. CONPAB, *Normas para bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación* (México: CONPAB, 2012), <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3480>.
3. CONPAB, *Normas para bibliotecas*.

- a. Horario continuo
- b. Catálogo automatizado
- c. Préstamo interno
- d. Préstamo externo
- e. Préstamo interbibliotecario
- f. Servicio de consulta o referencia
- g. Consulta a bases de datos en línea
- h. Recuperación de documentos
- i. Educación de usuarios
- j. Reprografía en cualquier soporte

En la misma publicación, se establecen los criterios sobre el acceso y uso de los recursos:

La biblioteca es responsable de garantizar el acceso a los recursos documentales a través de diferentes medios como ordenamiento de las colecciones, catálogos profesionalmente contruidos, políticas de acceso amplio, horarios adecuados, seguridad, inventarios, etcétera. Los académicos de la Institución serán responsables de promover el uso de los materiales, con la información y apoyo de la biblioteca y evaluarán el uso de las colecciones adquiridas con su apoyo. Pero, en la situación actual, ¿cómo podemos garantizar el cumplimiento de estas Normas y que podamos restaurar, en la medida de lo posible, los servicios mínimos de la biblioteca?

Estas normas, en tiempos anteriores a la pandemia, partían de sistemas bibliotecarios realmente operantes, lo que debe impactar las políticas de uso y acceso a las colecciones, haciendo que se considere obligatorio:

- a. Cualquier miembro de la universidad deberá tener acceso a las colecciones de todo el sistema, preferiblemente de manera directa, acudiendo ellos a las diversas unidades de información.
- b. El préstamo y devolución de materiales se hará en cualquier biblioteca del sistema.
- c. Cada biblioteca establecerá políticas de circulación de materiales, tomando en cuenta a su comunidad primaria.
- d. En la medida de lo posible, se tendrá el sistema de estantería abierta en todas las bibliotecas del sistema.

Medidas de protección para la reapertura de las bibliotecas, ante el SARS-CoV-2

De acuerdo con las recomendaciones de la Asociación Mexicana de Bibliotecarios, en los “Lineamientos para la Reapertura de Bibliotecas” ante la emergencia sanitaria por COVID-19⁴, que dice: “Ante la “Nueva realidad” post COVID-19, en ausencia de una vacuna segura o de un tratamiento antiviral en específico, se requiere tomar medidas de acuerdo con los conocimientos que tenemos para evitar o mitigar los contagios

4. Asociación Mexicana de Bibliotecarios [AMBAC], Lineamientos para la reapertura de bibliotecas ante la emergencia sanitaria por COVID-19 (México: AMBAC, 2020), 16-17, <https://ambac.org.mx/blog/lineamientos-para-la-reapertura-de-bibliotecas-ante-la-emergencia-sanitaria-por-covid-19/>.

por el virus. La permanencia del virus cambia según la naturaleza de las superficies con las que entra en contacto, como se puede observar en la tabla 1.

Tiempo de estabilidad del virus en diferentes materiales

Material	Tiempo de estabilidad
Papel	5 días
Madera	4 días
Vidrio	4 días
Cartón	2 días
Acero	2 horas
Plástico	5 días
Guantes de látex	8 horas
Mascarillas	7 días

Tabla 1 Fuente: AMBAC.

También menciona que “distintos estudios, sugieren que altas temperaturas (de 30°C o más) y menor Humedad Relativa (entre 30% a 50%) disminuyen el tiempo de permanencia del virus. Asimismo, bajas temperaturas (menores a 4°C) prolongan la permanencia de virus activos en superficies. Algunos resultados sugieren que una mayor cantidad inicial de virus en una superficie, aumenta su tiempo de permanencia en ella. Siguiendo las consideraciones anteriores, se sugiere el aislamiento temporal para todos los documentos patrimoniales por, al menos, 14 días”.

Estos lineamientos se hicieron con la finalidad de generar nuevos conocimientos para contrarrestar los efectos del virus en los libros y reabrir en las mejores condiciones las bibliotecas y archivos, adicionalmente, los bibliotecarios profesionales de la American Library Association, varias organizaciones especializadas, en diferentes países del mundo, elaboraron sus propios documentos y guías de información muy amplios, que fueron resultado de la organización de seminario web y encuentros de profesionales de la bibliotecología, donde además participaron diversas instituciones educativas y culturales, generando propuestas muy enriquecedoras respecto a los protocolos de prevención en los edificios, instalaciones, servicios, colecciones y demás partes que componen una biblioteca, ya sea escolar, pública, universitaria o especializada.⁵ Además, de estas investigaciones, puedo recomendar el trabajo que hizo reciería (Red de

5. AMBAC, *Recomendaciones post COVID-19: contexto y realidad en bibliotecas universitarias*, Webinario (19 de mayo de 2020), <https://ambac.org.mx/blog/webinario-recomendaciones-post-covid-19-contexto-y-realidad-en-bibliotecas-universitarias/>; Yerko Quitral, *Bioseguridad y control de contaminación por sars-cov-2 en bibliotecas*, Webinario (12 de mayo de 2020), <https://ambac.org.mx/blog/webinar-bioseguridad-y-control-de-contaminacion-por-sars-cov-2-en-bibliotecas>; AMBAC, *Resiliencia y bibliotecas ante la pandemia*, Webinario (4 de mayo de 2020), <https://ambac.org.mx/blog/webinar-resiliencia-y-bibliotecas-ante-la-pandemia/#:~:text=Objetivo%3A,terminado%20el%20periodo%20de%20aislamiento>.

Redes de Información) y que ha hecho una recopilación de los “Protocolos y recomendaciones COVID-19”, con una amplia cobertura de las publicaciones enfocadas al tema de la emergencia sanitaria.⁶

Por mi parte, habiendo participado en los seminarios web y en el documento final de la Asociación Mexicana de Bibliotecarios,⁷ a continuación presento un resumen de las propuestas más importantes, enfocadas a garantizar para el usuario el número de recursos informativos que requiere para desarrollar sus actividades académicas y generar las medidas, que permitan el uso de los materiales documentales, sin riesgo para los bibliotecarios y para los usuarios, generando una nueva cultura de prevención y cuidado, dentro de la “nueva normalidad” a las que nos enfrentamos, así es que siguiendo estas recomendaciones podremos restaurar y recuperar, los siguientes servicios:

- a. Catálogo automatizado
- b. Préstamo interno
- c. Préstamo externo
- d. Servicio de consulta o referencia
- e. Consulta a bases de datos en línea
- f. Educación de usuarios

Recomendaciones sanitarias, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud

Antes de entrar a las recomendaciones para las bibliotecas, es necesario insistir en la aplicación de las recomendaciones internacionales, que hace la Organización Mundial de la Salud, a través de la Organización Panamericana de la Salud,⁸ que servirán como medidas de contención:

- g. Lavarse las manos frecuentemente.
- h. Adoptar el estornudo de etiqueta, es decir, dirigir el estornudo adentro del brazo.
- i. Mantener el distanciamiento social, de al menos 1.5 m. de distancia entre personas.
- j. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- k. Si presenta síntomas de tos, fiebre o dificultad para respirar, solicitar atención médica.
- l. Mantenerse informado y seguir las recomendaciones del personal sanitario.

6. RECIARIA, “Protocolos y recomendaciones para bibliotecas”, 2021. <https://sites.google.com/site/reciariaorg/recursos/herramientas-buenas-pr%C3%A1cticas-protocolos-rev-2020/protocolos-y-recomendaciones-COVID-19>.

7. AMBAC, *Lineamientos para la reapertura*.

8. Organización Panamericana de la Salud, “Prevención de la COVID, en sus lugares de trabajo”, (PAHO, 2020), <https://www.paho.org/es/COVID-19-materiales-comunicacion>.

Recomendaciones para la biblioteca universitaria

Los materiales de la biblioteca, por ser papel y cartón, pueden mantener el virus bastante tiempo, como se observa en la tabla 1, por lo que no hay que confiarse y establecer protocolos de desinfección para el ingreso de los usuarios y del personal, dependiendo de las instrucciones de las autoridades sanitarias en cada país, por ejemplo, en México, de acuerdo a la ocupación hospitalaria, se determina un semáforo de protección que define el aforo a cada instalación pública, por lo que deben adaptarse los lugares de trabajo, las áreas de lectura y las colecciones, por lo que se recomienda:

- a. Limpiar, mover, retirar polvo, suciedad y microorganismos.
- b. Desinfectar, reducir microorganismos y virus a concentraciones seguras
- c. Desinfectar, inactivar los microorganismos y virus (99.99%).
- d. Esterilizar. Inactivar totalmente el espacio de microorganismos y virus.

Es deseable que haya una limpieza constante, con una desinfección diaria y periódica, se recomienda cada semana. Todo depende de la participación de los lectores, de los recursos con que se cuente y de los procesos de aprendizaje y adaptación a las nuevas condiciones, que permitan el cambio de conducta de manera permanente. También se recomienda que para el regreso a la “nueva normalidad” se consideren los siguientes factores:

- a. Lineamientos de actuación. Es importante que se establezcan lineamientos de actuación para cada colección que incluya:
 - Tiempo de preparación para los lectores, para el servicio mínimo y el cierre total de la biblioteca.
 - Identificación de lectores y trabajadores, en situación de vulnerabilidad (tercera edad y enfermedades crónicas).
 - Presupuesto para la adquisición de materiales de protección y material de desinfección.
 - Desactivación y aseguramiento de equipos que puedan quedar en situación de riesgo.
 - Mecanismos de comunicación con tecnologías que permitan atender situaciones específicas con los lectores o con el material bibliográfico.

En su mayoría, las instituciones de educación superior requieren ser acreditadas en sus planes y programas de estudio, por sus pares y certificadas en sus procesos administrativos, con diferentes herramientas, como la ISO 9000. Por ello, es muy importante cumplir con los indicadores de calidad mínimos de los servicios bibliotecarios que se garantice el acceso y el número adecuado de recursos de información que requieren los usuarios para desarrollar sus actividades académicas, trabajando a distancia, o bien, acudiendo físicamente a las bibliotecas, siguiendo las recomendaciones arriba mencionadas. Aquí es donde adquiere gran relevancia el uso de la biblioteca electrónica y su promoción a través de las redes sociales.

En consecuencia, es muy importante, dadas las condiciones actuales, garantizar la cantidad de los recursos, para no perder la acreditación y certificación de procesos. Algunas cantidades se recomiendan en las Normas del Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios,⁹ resumiré brevemente, cuáles son:

Sobre la cantidad de los recursos. Mínimamente, el sistema bibliotecario contará con una cantidad de volúmenes acorde a lo indicado en la siguiente lista:

- Cincuenta mil volúmenes en la Colección Básica
- Cinco mil volúmenes por cada programa de licenciatura
- Mil volúmenes por cada doctorado
- Quinientos volúmenes por cada maestría
- Adicionalmente, debe haber un incremento anual de:
- Un volumen por alumno
- Diez volúmenes por académico de tiempo completo o equivalente
- Por último, debe haber un título de publicación periódica por cada tres usuarios.

Equivalencias

- Los volúmenes electrónicos o en microformato deberán ser considerados como volúmenes de unidad física (tal como lo sería si se tuviera un volumen de revista físico, por ejemplo).
- Videocasetes, audiocasetes, videodiscos o semejantes equivaldrán cada uno a un volumen.
- Software de computadora, grabaciones, conjuntos de transparencias, etcétera, equivalen a un volumen.
- Cincuenta transparencias sueltas equivalen a un volumen.
- Mapas, cada uno equivale a un volumen.

El reto es, dada la imposibilidad de visualizarlo físicamente, cómo mostrar evidencia de la cantidad de estos recursos, así como replicarlos en formatos virtuales, para garantizar su disponibilidad y verificación por parte de las entidades acreditadas y certificadas.

En términos generales, es necesario desinfectar las instalaciones, equipos y materiales documentales, pero es más importante, cuidarnos a nosotros mismos y cuidar a los demás, por lo que hay que enfocarnos a seguir las siguientes medidas y acostumbrarnos a utilizarlas, ante la “nueva realidad”, que viven nuestras bibliotecas:

- a. Acudir con cubrebocas o mascarilla acrílica.
- b. Procurar, no tocar superficies, como puertas, barandales y paredes, utiliza la mano inactiva para acceder a lugares cerrados.

9. CONPAB, *Normas para bibliotecas*.

- c. Al ingresar a la biblioteca, utilizar el tapete desinfectante, checar la temperatura corporal y aplicar el gel antibacterial.
- d. Al sentarse, utilizar nuevamente el gel antibacterial y lavar las manos cada veinte minutos con agua y jabón por veinte segundos cada vez.
- e. Respetar los señalamientos para la “sana distancia”.
- f. Respetar los señalamientos de circulación y sentidos de entrada y salida,
- g. Procurar cargar pocas pertenencias.
- h. Revisar los servicios bibliotecarios disponibles, por tu seguridad.
- i. En caso de llevar tu equipo de cómputo personal, procurar usarlo y no disponer de los que utiliza el público en general, para evitar el contagio.
- j. Permanecer solo el tiempo necesario.
- k. Elegir el libro que vas a utilizar y después de usarlo, acomódalo en el lugar asignado, para su cuarentena, por catorce días.
- l. Utilizar el catálogo electrónico o las redes sociales, para hacer más efectivo el tiempo dentro de la biblioteca.
- m. Consultar otros recursos electrónicos, que faciliten el uso de la colección.

Aspectos positivos de las redes sociales para usar las bibliotecas y promover la lectura

La emergencia sanitaria cambió totalmente el trabajo que se desarrolló durante tantos años en las bibliotecas, ahora se requiere que los usuarios acudan y utilicen los servicios tradicionales de la biblioteca universitaria y, por ende, se recupere la Misión y la Visión de la biblioteca. Es necesario, enfocarnos en la aplicación de estrategias que aseguren la promoción de la lectura, del uso de la información, del libro y de las bibliotecas y de acudir a ellas, solo cuando sea necesario.

La pandemia ha provocado el cambio de actividades que se desarrollaban antes en los diversos servicios, ahora hay una tendencia a hacer casi todo en forma electrónica y difundirlo por Internet, ante la imposibilidad de acudir físicamente a usar estos servicios. En cuanto a los servicios bibliotecarios, herramientas como la Biblioteca Virtual, la digitalización y las redes sociales tratan de hacer llegar los servicios a sus usuarios, tal como lo hacen otro tipo de servicios culturales como museos, cines, conciertos, teatro, danza y comedia, parques nacionales, ejercicios físicos, cocina, música y arte, entre otros.¹⁰ La biblioteca deberá usar estas herramientas virtuales, para salir fuera de sus muros, a fin de promover la lectura y el uso del libro.

Una herramienta, que ya es muy común, pero que hoy se vuelve muy importante, es la Biblioteca Virtual. En general, sus principales objetivos son: a) implementar la Biblioteca Virtual, a través de un

10. Grupo Lar, "Guía Grupo Lar" (2020), www.grupolar.com.mx.

portal web que aloje contenidos especializados para todos los Planes y Programas de Estudio, así como para la comunidad universitaria en general, con acceso remoto, desde cualquier punto geográfico con Internet; b) integrar contenidos digitales de calidad, para el uso de los alumnos, los Cuerpos Académicos y público en general interesado en las colecciones de la biblioteca y, c) garantizar la disponibilidad de contenidos digitales para la consulta remota desde cualquier dispositivo móvil, conectado a Internet.

El uso de la Biblioteca Virtual, permite a la comunidad beneficiarse de un aprendizaje y una educación continua de por vida. En las condiciones sanitarias actuales, contar con conocimientos actualizados, hace posible que los alumnos, docentes e investigadores, cumplan con sus actividades académicas y, en general, todos participemos de manera activa y constructiva en la creación de un mejor entorno social, por lo que el acceso a los recursos informativos y los medios de comunicación, contribuye a la formación integral de los alumnos, así como a la bioseguridad, el desarrollo cultural y económico de la comunidad universitaria.

En este sentido, la Biblioteca Virtual garantizará el acceso a un acervo amplio y actualizado de libros y materiales audiovisuales para la comunidad universitaria, para atender sus necesidades de lectura, información y esparcimiento cultural, por medio de las tecnologías de información. En la situación actual, el reto es promover la lectura y el uso de la biblioteca, con la dotación de medios electrónicos que diversifiquen y complementen la función del libro al brindar información plural, abundante e inmediata. En el caso de México, la Biblioteca Virtual de la Secretaría de Cultura,¹¹ apoya la Estrategia Nacional de Lectura y el Programa Nacional de Cultura Comunitaria.

La Biblioteca Virtual se suma a los importantes objetivos encaminados a ampliar y diversificar las modalidades de acceso a la educación y la cultura, entre ellos, los desarrollados por las nuevas tecnologías de la información y el conocimiento, tal como lo expresa el Manifiesto IFLA/UNESCO sobre las bibliotecas digitales¹² y que a la letra menciona:

El acceso equitativo al patrimonio cultural y científico de la humanidad es un derecho de cada persona, y contribuye a promover el aprendizaje y la comprensión de la riqueza y diversidad del mundo, no solo para la generación actual, sino también para las generaciones futuras. Las bibliotecas han sido desde hace mucho tiempo instrumentos esenciales para fomentar la paz y los valores humanos. Su actual funcionamiento digital abre un nuevo cauce al universo del conocimiento y la información, estableciendo contactos entre culturas separadas por fronteras geográficas y sociales.

Algunas de las ventajas de la Biblioteca Virtual, para promover la lectura y el uso de la información son, en lo social, a diferencia de la biblioteca presencial, la Biblioteca Virtual, tiene disponibilidad las 24 horas, los siete días de la semana; tiene disponibilidad remota desde cualquier punto geográfico; optimiza los recursos gratuitos y contratados; mejora el desarrollo de habilidades digitales; facilita la capacitación remota a través de tutoriales incluidos; facilita el uso de recursos no impresos.

11. Secretaría de Cultura, *Programa Especial de Cultura y Arte, 2018-2024* (México: SECULTA, 2018).

12. International Federation of Library Associations [IFLA], *Manifiesto de las IFLA/UNESCO Sobre las Bibliotecas Digitales* (Diciembre 2010), <https://www.ifla.org/es/publications/manifiesto-de-las-ifla-unesco-sobre-las-bibliotecas-digitales>.

La Biblioteca Virtual es la combinación perfecta para difundir la biblioteca presencial, formando en conjunto una biblioteca híbrida de recursos impresos y electrónicos, incorpora recursos electrónicos para complementar y fortalecer la bibliografía básica y complementaria de los planes de estudio de la universidad, con estos recursos electrónicos, brinda servicios de información en apoyo a la comunidad y a todos los niveles educativos; crea mecanismos para dinamizar el uso de la información, entre todos los actores de la comunidad académica para que conozcan, exploten y difundan los beneficios de contar con estos recursos electrónicos de información; ofrece a la comunidad un punto de acceso a expresiones culturales de la mejor calidad como parte de una formación integral para la comunidad universitaria en general y a los estudiantes en particular, forma estudiantes capacitados y desarrolla sus destrezas y habilidades en el uso de la información.

Por otro lado, propicia el desarrollo de hábitos de lectura entre la comunidad, a través del libro electrónico y los dispositivos móviles; atenúa el impacto de la brecha digital entre profesores y alumnos; permite orientar óptimamente los esfuerzos y propósitos de mejoramiento de la universidad; asigna cada vez mayor importancia, visibilidad y presencia en torno a la vida social, cultural y científica de la comunidad; ofrece certidumbre a la sociedad de que la inversión en educación y cultura es altamente provechosa, competitiva y gestionada, con transparencia y abre cauces a la expansión de la educación, como condición en el aumento de las tasas de cobertura y diversificación en el acceso a las nuevas tecnologías de información.

En lo académico, permite un mayor acceso a las nuevas tecnologías, contenidos científicos y culturales en formato electrónico que actualmente constituyen la forma más segura de investigar; diversifica, moderniza y actualiza las modalidades de acceso a la información y el conocimiento de los alumnos, profesores e investigadores de la universidad; enriquece los programas y planes de estudios, con los amplísimos repositorios digitales y las fuentes de información científica y académica en línea que permite atender todos los miembros de la comunidad académica de los diversos campus en tiempo real.

Por todo lo anterior, por las condiciones sanitarias actuales, es necesario apostarle decisivamente a estas herramientas en la biblioteca, a fin de incrementar el número de lectores, alfabetización informativa y cumplir con los indicadores de calidad en los servicios bibliotecarios. Adicionalmente, al contar con la biblioteca virtual, optimizaremos el uso de redes sociales, creadas para ello y dirigidas a la comunidad universitaria, con las ventajas que ofrece el contar con un apoyo de tal magnitud por parte de la universidad.

La biblioteca, desde hace mucho tiempo, utiliza las redes sociales para escuchar, compartir, abrir y difundir la información que contiene. Hoy se vuelve muy importante el uso de las redes sociales, con ellas puede darse visibilidad y darle visibilidad a la biblioteca. Para entender mejor cuál es el beneficio que tiene la sociedad, con el uso de las redes sociales, puedo mencionar, la clasificación que hace Marquina,¹³ donde establece:

Si entendemos qué hacen las personas en los medios sociales, cómo se comportan, cuánto tiempo pasan, cuándo las usan, etcétera, vamos a entender sus patrones de comportamiento y vamos a saber capaz de adaptar nuestras

13. Julián Marquina, "19 ventajas y desventajas de las redes sociales para empresas y profesionales", *Revista Desiderata* 18 (2018).

estrategias de marketing a las personas. Según el Estudio de las Redes Sociales del IAB, utilizamos las redes sociales principalmente para:

- Hablar con otras personas: 67%
- Ver vídeos o escuchar música: 59%
- Estar al día de lo que hacen sus amigos: 47%
- Ampliar el conocimiento: 39%
- Publicar contenido: 37%
- Seguir a otras personas o cuentas: 31%
- Uso profesional: 31%
- Seguir temas de actualidad: 29%
- Seguir a influencers: 27%
- Sorteos y concursos: 24%
- Buscar trabajo: 20%
- Atención al cliente: 12%

Es decir, que gran parte de la comunicación académica y social, se hace ahora, por estos medios, lo cual permite, que la biblioteca se potencialice hacia la sociedad con el uso de estas herramientas electrónicas, lo cual le permite ajustarse a los requerimientos de los usuarios, sin que tengan que arriesgarse a acudir físicamente a las bibliotecas. Por tanto, las redes sociales, agilizan y dan a conocer de una manera más fructífera y global sus productos y servicios, logrando expandirse vertiginosamente hacia afuera, para promover su relación con los lectores y con otras bibliotecas. Ahora, veamos, según lo menciona Mafra¹⁴ cuáles son los aspectos positivos de las redes sociales:

Las principales ventajas de las redes sociales en los jóvenes, y más concretamente en su educación, son:

- a. Facilita la interacción entre los estudiantes. Las redes sociales pueden incrementar la colaboración entre los diferentes compañeros de clase, ya que es muy fácil establecer vías de comunicación y diálogo que nos permitan trabajar en un proyecto colaborativo. Esta interacción también puede realizarse entre los alumnos y sus profesores. Ello facilita el intercambio de referencias y recomendación de lecturas de la biblioteca.
- b. Facilita la búsqueda de información. La mayoría de blogs y páginas web que publican contenido académico valioso, lo difunden en las redes sociales, es por ese motivo que en este medio podremos encontrar información de altísimo valor que nos ayude en la preparación o elaboración de trabajos para la clase. También ayuda al aprendizaje continuo, puesto que pueden seguir a profesionales que publican contenidos todo el tiempo y nos ayuda a profundizar en una temática concreta.

14. Érico Mafra, "Ventajas y desventajas de las redes sociales", Rockcontent, 28 de junio (2018), <https://rockcontent.com/es/blog/ventajas-de-las-redes-sociales/>.

- c. Facilita compartir recursos y contenidos académicos. Cualquiera de las redes sociales, es un fantástico vehículo para que cualquier alumno pueda difundir recursos o contenidos en ellas. Esto hace que estos recursos generen una biblioteca colaborativa que muchos alumnos pueden utilizar y aprender de ello. Es cierto que hoy, hay mucha intoxicación de información en Internet, por lo que es muy importante que aprenda a seleccionar solo aquellos contenidos que más interesan o más valor tienen para su proceso de enseñanza.
- d. Generación de debates y actividades para profundizar sobre una temática. Antes de la aparición de las redes sociales, los debates en Internet se hacían foros, pero desde su llegada es la mejor herramienta de discusión, y hay redes sociales como Twitter que podemos seguir discusiones analizando el hashtag del debate creado, y de esta forma permitiendo que cualquier persona pueda opinar y conversar sobre ese tema con solo utilizar una etiqueta (hashtag). Dentro de las redes existe la posibilidad de crear un grupo, como es el caso de Facebook, o comunidad como es el caso de Google, en la cual alumnos y profesores pueden interactuar y debatir sobre cualquier tema. Aquí la biblioteca puede colaborar, proporcionando información sobre la temática que se discute, generando calidad académica, en los resultados de la discusión.
- e. Permite la comunicación con profesionales de cualquier materia. A través de las redes sociales, los alumnos pueden comunicarse con profesores de su propia institución educativa u otras instituciones, y todo ello en cuestión de unos pocos segundos. Incluso un alumno podrá contactar con otros estudiantes de otros países que estudian su misma carrera o estudio y compartir información, referencias, estudios de caso, impresiones y experiencias.

Las redes sociales sirven para potenciar muchas actividades, que anteriormente se hacían usando papel y ahora, además de ahorrar esos recursos, los alumnos, profesores e investigadores podrán usar su biblioteca y apoyarse de las actividades académicas mencionadas arriba, con algunas propuestas, como las siguientes:

- Publicar el listado de recomendaciones de textos de la biblioteca.
- Programar la agenda cívica y las fechas conmemorativas importantes.
- Listar las novedades de la biblioteca.
- Publicar actividades literarias, talleres, cursos, etcétera.
- También puede documentar con videos y fotos de material o de eventos de difusión realizados en la biblioteca.
- Enumerar la lista de textos más pedidos o la lista de las consultas más usuales o inusuales.

Y así una larga lista de productos, que dependen tanto de la creatividad de los bibliotecarios, como del tipo de material que se quiera diseminar y que las mismas redes van proporcionando para fomentar la lectura y el uso del material documental. Hoy, la biblioteca necesita una estrategia de comunicación, basada en las redes sociales. Ya no basta con lo que hay adentro de ella. Hay que mostrarlo, porque el

usuario ya ha cambiado, la misma sociedad ha cambiado y en esta época de emergencia sanitaria, las redes nos permiten tener a un usuario que ya no se conforma con lo que tiene disponible, sino que también se ha convertido en productor activo de información, mostrándose en sus propias redes sociales, que también es colaborativo y que se vuelve más exigente dentro de la biblioteca. Además, estos nuevos usuarios, desarrollan un gran trabajo de tipo colaborativo, ya que bloguean, prefieren laptops que computadoras de escritorio; necesitan estar conectados en el trabajo y con la familia en cualquier momento y en cualquier lugar; necesitan acceder a todo desde todos lados, se interesan en las aplicaciones multipantallas.

Para tener una idea, de la importancia, éxito y trascendencia de las redes sociales en la biblioteca, voy a presentar el caso de la Biblioteca de la Universidad de Córdoba, España, según el trabajo de Liñán Maza:

La Biblioteca Universitaria de Córdoba ha venido manteniendo desde su puesta en marcha (nuestra Universidad fue fundada en 1972, con varios Centros preexistentes desde el siglo XIX, que establecieron en su momento sus correspondientes Bibliotecas) un sistema de comunicación con el usuario, consciente del pilar fundamental que supone esta retroalimentación para la puesta en marcha y desarrollo de los diferentes servicios bibliotecarios. Este sistema se basaba en las tradicionales técnicas bibliotecarias, en especial el suministro de desiderata.¹⁵

Es obvio, entonces, que la biblioteca debe ofrecer actividades y contenidos que respondan a estas características. Por lo que podríamos citar ciertas sugerencias para ellas, como facilitar los cruces y las plataformas, verificar cuál es el canal que “está de moda” antes de empezar un proyecto. Para ello, la Universidad de Córdoba, inició así su aventura de las redes sociales, como menciona la autora:

A través del correo electrónico, se vertían por parte de los usuarios cuestiones de diversa índole, que pasaban a ser gestionadas y consideradas por el personal bibliotecario, en un principio sin un marco normativo consolidado. Sería con la entrada en vigor de nuestra Carta de Servicios (julio 2009) cuando cobraron carta de naturaleza los cauces de recepción y respuesta para todas aquellas aportaciones que nos llegaran por esta vía. En paralelo, la eclosión de las redes sociales y la configuración de lo que se han venido a denominar servicios 2.0 supusieron para nuestra Biblioteca Universitaria un punto de inflexión y la consiguiente reflexión, al valorar la versatilidad de estas nuevas vías automatizadas para optimizar el contacto con nuestros usuarios, ya en su sentido más amplio, tanto desde una óptica cuantitativa como cualitativa. Sería ocioso enumerar aquí las ventajas, de sobra conocidas, de la incorporación de estos cauces de comunicación para conocer mejor las expectativas puntuales o de más largo recorrido de nuestros usuarios y, en suma, adaptar nuestro desempeño a las mismas bajo una óptica de pertinencia técnica.

Migrar la promoción tradicional de la biblioteca, a las actividades en las redes sociales Facebook, Twitter, Instagram, Telegraph, TikTok, Pinterest, entre otras y utilizarlas, no solo como lugares de información, sino para convocar y desarrollar contenidos, que puedan verse en varios dispositivos antes,

15. M^a del Carmen Liñán Maza y Catalina Guzmán Pérez, “Las redes sociales en la Biblioteca Universitaria de Córdoba (2008-2016)”, *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* 111 (2016): 95-108.

durante y después de las visitas a la biblioteca. A partir de estos datos, podría aclarar que este nuevo tipo de lector, con nuevas exigencias y colaboraciones, cuenta con nuevas formas, como consecuencia, como las redes sociales para hacerse llegar la información, productos y servicios que, al finalizar el día, garantizan su fidelidad a la biblioteca.

La probabilidad de que se cumplan las expectativas de aprendizaje y conocimiento deseados por la institución es mayor, si podemos comunicarnos con los lectores a través del lenguaje que es fácil entender (para la generación joven, x, millennial, etcétera, este lenguaje podría ser el visual y un formato o plataforma, por ejemplo, el videojuego) o si estructuramos la información de una manera que sea más fácil para procesar, o si proporcionamos un nivel de comodidad que haga que la gente se sienta más a gusto y receptivo ante lo que la biblioteca propone. De tal forma, la propuesta de uso de las redes sociales, debe incluir texto, imagen, video, sonido y todos aquellos elementos posibles que lo hagan pertinente al tipo de usuario que queremos atender.

Pero la Biblioteca Virtual, la digitalización y las redes sociales, son solo algunas de las herramientas para que la biblioteca sea más efectiva en la situación actual, ya que hay muchas otras herramientas que podemos utilizar con las aplicaciones y tecnologías de información, para el apoyo de la biblioteca y de la Universidad en general. Para ello, Segura, en su ponencia sobre “La biblioteca del futuro”, menciona que las tendencias sociales se ven influenciadas por el impacto colectivo, el *fandom*, el *fast casual*, entre otros y en las tendencias tecnológicas, la proliferación masiva de datos, el uso de drones, la tecnología háptica, el internet de las cosas y los robots, entre otras y en la parte educativa, como la biblioteca puede apoyar a los usuarios a través de los *badges* o distintivos digitales, que sustituirán en un futuro los diplomas universitarios, el aprendizaje conectado y el aprendizaje invertido, de las que me parecieron pertinentes de mencionar, todas ellas con aplicación directa dentro de la biblioteca. Esto abre una gama de posibilidades de crecimiento dentro de las bibliotecas y las tecnologías de información conjuntamente con la educación a distancia.

Cada Institución y su biblioteca, generarán soluciones adecuadas a la “nueva normalidad” siendo creativos para cumplir con la Misión de la biblioteca, para rescatar nuestros “servicios tradicionales”, ahora en formatos virtuales, sin detrimento de la calidad de los servicios bibliotecarios. Existen muchos casos, por ejemplo, la Gran Biblioteca Pública de Lima, está haciendo préstamos de seis libros por dos semanas con *Delivery* y la Biblioteca del Centro Universitario Felipe Carrillo Puerto en Mérida, Yucatán, está desarrollando sus actividades, siguiendo estos lineamientos, lo cual le está ayudando a fortalecer la Biblioteca Virtual, y le permita garantizar sus estándares de calidad en los servicios bibliotecarios.

Conclusiones

Para terminar, les quiero decir, que la mejor forma de hacer frente a la nueva normalidad es con ideas y con creatividad. He tenido la suerte de coincidir, a lo largo de mi ejercicio profesional, con bibliotecarios que dan su vida, sus recursos y sus conocimientos, por sus usuarios dentro de la biblioteca y esta situación

no va a hacerlos cambiar porque seguramente usarán las ventajas de las redes sociales para desempeñar su trabajo.

Es importante seguir colaborando con las autoridades sanitarias, con la aplicación de las medidas de protección sanitaria, que permitan consultar los acervos, cuidando de la higiene y seguridad del personal, usuarios y colecciones físicas, hasta que se encuentre una solución que permita volver a las condiciones anteriores a la pandemia.

Sin diferenciar el tipo de biblioteca, siempre habrá seres humanos muy generosos, dispuestos a aprender sobre estas herramientas y dar lo mejor para sus usuarios, lo cual, sin duda, nos ayuda para estar mejor preparados, ante la nueva realidad, a la que sin duda, tendremos que acostumbrarnos, a fin de seguirlo haciendo en beneficio de los usuarios.

Las redes sociales se conforman, en esencia, en espacios de comunicación, que se deben explorar con responsabilidad y seriedad, para agregarlos a la lista de opciones para el usuario.

Cuidar de nuestro patrimonio cultural y disponer de servicios de calidad para la protección y seguridad física de nuestros usuarios a través de las redes sociales, se vuelve una prioridad ante esta situación sanitaria.

Al final del día, hay que reconocer que las redes sociales, tienen más ventajas que desventajas, en su aplicación dentro de la biblioteca, en beneficio de sus usuarios. Las bibliotecas y archivos universitarios, seguirán siendo la fuente de información académica confiable y oportuna, que permite la generación de nuevos conocimientos y el avance de las ciencias, a pesar de la emergencia sanitaria. El uso de las tecnologías y de las aplicaciones electrónicas dentro de la biblioteca, abren un campo de acción muy importante para los bibliotecarios y los ingenieros electrónicos, en beneficio de la comunidad universitaria.

Fuentes de investigación

- Asociación Mexicana de Bibliotecarios [AMBAC]. *Lineamientos para la reapertura de bibliotecas ante la emergencia sanitaria por COVID-19*. México: AMBAC, 2020. <https://ambac.org.mx/blog/lineamientos-para-la-reapertura-de-bibliotecas-ante-la-emergencia-sanitaria-por-covid-19/>.
- Asociación Mexicana de Bibliotecarios [AMBAC]. *Recomendaciones post COVID-19: contexto y realidad en bibliotecas universitarias*. Webinar. 19 de mayo de 2020. <https://ambac.org.mx/blog/webinario-recomendaciones-post-covid-19-contexto-y-realidad-en-bibliotecas-universitarias>.
- AMBAC. *Resiliencia y bibliotecas ante la pandemia*. Webinar. 4 de mayo de 2020. <https://ambac.org.mx/blog/webinar-resiliencia-y-bibliotecas-ante-la-pandemia>.
- Consejo Nacional Para Asuntos Bibliotecarios [CONPAB]. *Diagnóstico de las bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación afiliadas al CONPAB-IES, 1993-2013*. México: CONPAB, 2015. <http://www.repositorio.unacar.mx/jspui/handle/1030620191/566>.
- CONPAB. *Normas para bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación*. México: CONPAB, 2012. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3480>.
- Grupo Lar. "Guía Grupo Lar", 2020. www.grupolar.com.mx.
- International Federation of Library Associations [IFLA]. *Manifiesto de las IFLA/UNESCO Sobre las Bibliotecas Digitales*. Diciembre, 2010. <https://www.ifla.org/es/publications/manifiesto-de-las-ifla-unesco-sobre-las-bibliotecas-digitales>.
- Liñán Maza, M^a del Carmen y Catalina Guzmán Pérez. "Las redes sociales en la Biblioteca Universitaria de Córdoba (2008-2016)". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* 111 (2016): 95-108.
- Mafra, Érico. "Ventajas y desventajas de las redes sociales". Rockcontent. 28 de junio de 2018. <https://rockcontent.com/es/blog/ventajas-de-las-redes-sociales>.
- Marquina, Julián. "19 Ventajas y desventajas de las redes sociales para empresas y profesionales". *Revista Desiderata* 18 (2018).
- Organización Panamericana de la Salud. "Prevención de la COVID en sus lugares de trabajo". PAHO, 2020. <https://www.paho.org/es/COVID-19-materiales-comunicacion>.
- Secretaría de Cultura. Programa Especial de Cultura y Arte, 2018-2024. México: SECULTA, 2018.
- Quitral, Yerko. *Bioseguridad y control de contaminación por SARS-COV-2 en bibliotecas*. Webinar. 12 de mayo de 2020. <https://ambac.org.mx/blog/webinar-bioseguridad-y-control-de-contaminacion-por-sars-cov-2-en-bibliotecas>.