

## La armonía entre lo físico y lo virtual en los actuales entornos de las bibliotecas universitarias

Juan José Prieto Gutiérrez | Dpto. de Biblioteconomía y Documentación, Universidad Complutense de Madrid

URL de la contribución <[www.iaph.es/revistaph/index.php/revistaph/article/view/5113](http://www.iaph.es/revistaph/index.php/revistaph/article/view/5113)>

La reciente crisis sanitaria de marzo del año 2020 ha puesto sobre la mesa la necesidad de reorganizar los servicios y los recursos de las bibliotecas universitarias.

El cierre físico ocasionó una transformación hacia la virtualidad de todos los organismos universitarios y servicios que soportan a las instituciones académicas. Entre estos últimos se encuentran las bibliotecas, que tuvieron que transformar aquello que venían realizando de una forma presencial a una virtual para seguir ofreciendo soporte a los estudiantes, profesores, investigadores y resto de la comunidad académica. Los directores de las bibliotecas administraron el servicio más activo de la universidad durante la pandemia.

En la práctica totalidad de las bibliotecas académicas, los bibliotecarios tuvieron que despedirse de sus puestos de trabajo en las instituciones educativas y abrir un nuevo escenario en sus domicilios, convirtiéndose en improvisadas bibliotecas en donde atendían y daban soporte a la comunidad universitaria.

Transcurridos los primeros tres meses, desde fines de junio hasta agosto, algunos empleados de las bibliotecas comenzaron a trabajar físicamente para brindar entregas a domicilio de libros impresos de las colecciones de las bibliotecas.

Durante los semestres de otoño de 2020 y primavera de 2021, la mayoría de los bibliotecarios continuó trabajando desde casa y casi todos los servicios seguían ofreciéndose de forma remota, incluidas las consultas de investigación y las sesiones de instrucción y formación. No cabe duda de que la adversidad conduce a nuevos servicios.

Ya en el año 2017, el bibliotecario Steven Bell identificó las nuevas habilidades que los directores de bibliotecas debían tener ante un mundo plagado de volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad. Tres años más tarde, la situación sanitaria ha copiado las características descritas por el profesional de la información. Es indudable que los responsables de las instituciones, actuales y futuros, deberán desarrollar unas habilidades para gestionar el cambio y para ello es importante repensar lo vivido y sentir la necesidad de una dualidad de las bibliotecas universitarias en donde lo tecnológico y lo físico necesitan entenderse. A continuación, se ofrecen tres tendencias que se requieren para cada uno de los sectores identificados:

### “Learning Analytics”

Los análisis de aprendizaje, que emplean algunas de las bibliotecas académicas, se centran en los datos sobre el alumnado y su contexto para poder evaluar el impacto de los servicios bibliotecarios, las colecciones y el aprendizaje de los estudiantes, principalmente.

Las universidades están comenzando a ver el potencial de recopilar, visualizar e interpretar una amplia gama de indicadores de los estudiantes. Pero cabe recordar que no se deben realizar análisis de aprendizaje sin considerar y atender cuidadosamente los dilemas éticos y los desafíos de la política de información derivados de los problemas inherentes a la privacidad de los estudiantes.

### Aprendizaje automático y la inteligencia artificial

Las bibliotecas destacan por la incorporación tenaz de nuevas tecnologías en sus servicios e instalaciones. La propia OCLC (Online Computer Library Center), a través del *Informe de tecnología de bibliotecas de 2019*, reco-

mienda el empleo de estas tecnologías para diferentes servicios de las bibliotecas. Por ejemplo, para aumentar el acceso a las colecciones, en el uso de *chatbots*, por ejemplo. La IFLA (International Federation Library Association) incluso considera la inteligencia artificial para mejorar la recuperación de recursos, creación de servicios y la mejora de la automatización de los centros.

Las alfabetizaciones en datos son cada vez más importantes para los estudiantes actuales, integrándose gradualmente en sus planes de estudios de las universidades.

#### **La gestión de datos de investigación**

Los principios de datos FAIR (*Findable, Accesible, Interoperable, Reusable*) se han convertido en una guía muy aceptada para la gestión de datos de investigación.

Hoy día, la iniciativa transnacional GO FAIR está construyendo una red para salvaguardar los principios FAIR a través de la coordinación de políticas, la puesta en marcha de actividades de concienciación y desarrollo de habilidades para alinear la ciencia con los valores sociales y planificar estratégicamente el acceso público a los datos. En la actualidad, pocas bibliotecas poseen programas de capacitación sobre el análisis, la presentación y visualización, la calidad e integridad de datos. Existen varias barreras que van desde la baja financiación, el poco personal y habilidades limitadas a la escasa participación de los investigadores para poner en marcha los proyectos.

#### **Bienestar de la comunidad**

La soledad es un creciente malestar del siglo XXI y la pandemia ha acentuado esta situación. La ansiedad es otro trastorno que se acrecienta anualmente entre los estudiantes universitarios y los investigadores. Y si se suma la falta de sueño, posibles dependencias tecnológicas, desorden de alimentación, etc. el problema aumenta. Por esta razón, los espacios de las bibliotecas universitarias deben reconsiderarse y convertirse en zonas de bienestar, en donde la comunidad universitaria y académica sienta satisfacción, tranquilidad, armonía

y seguridad. La general buena ubicación y los amplios horarios, ayudan en esta línea.

Las bibliotecas deben darse cuenta de que el bienestar de los usuarios es un factor de retención y éxito de los estudiantes, pudiendo ofrecer salas de meditación, descanso y oración para aplicar los estados de satisfacción.

#### **La transmisión de medios**

Los entornos híbridos de los planes docentes más la virtualización forzosa provocada por la COVID han generado que la transmisión de medios y contenido sea cambiante. Algunas bibliotecas universitarias se han adelantado y ofrecen bajo su carnet acceso a Netflix, Kanopy, HBO, etc.

#### **Biblioteca social**

El término biblioteca social se emplea desde mediados de los años cincuenta del siglo pasado, con asiduidad, sobre las bibliotecas públicas, pero en los últimos años se ha introducido en la universidad y centros de investigación. Poder compartir dichos espacios y ubicaciones con los ciudadanos, sin olvidar los deberes y atribuciones de la misma, es esencial. El instrumento social de la biblioteca académica es indiscutible. El conocimiento que pueden aportar estas instituciones a los ciudadanos es de vital importancia para el desarrollo de la comunidad. Las múltiples etnias, culturas y generaciones que pueden interactuar conjuntamente ayudarán al crecimiento social, cultural y económico de la comunidad.

Por último, y en conjunto para los dos escenarios descritos, el tecnológico y el físico, cabe mencionar la necesidad de aumentar la colaboración institucional ya que ningún país, asociación u organización por sí solo puede enfrentarse a los desafíos que se avecinan. El progreso se beneficiará de diversas colaboraciones forjadas entre bibliotecarios, archivistas, profesionales de museos, informáticos, científicos de datos, sociólogos, historiadores, expertos en interacción humano-computadora y más profesionales.