

Biblioteques davant la crisi sanitària de 2020–21. Resultats d'una enquesta amb biblioteques guanyadores i finalistes del premi de la Fundació Biblioteca Social



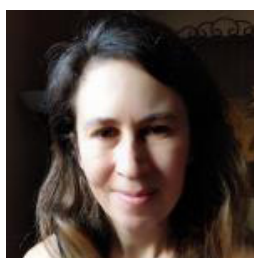
Pablo Parra Valero

Professor ajudant doctor a la Facultat de Ciències de la Documentació de la Universitat Complutense de Madrid

pparra03@ucm.es

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8493-0701>

EXIT: <https://www.directorioexit.info/ficha2056/>



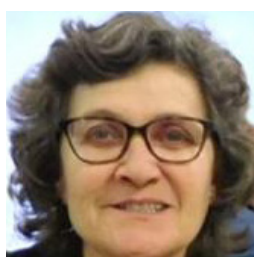
Michela Montesi

Professora a la Facultat de Ciències de la Documentació de la Universitat Complutense de Madrid

mmontesi@ucm.es

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5509-2075>

EXIT: <https://www.directorioexit.info/ficha5817>



Isabel Villaseñor Rodríguez

Directora del Departament de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat Complutense de Madrid

isavilla@ucm.es

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6000-7824>

EXIT: <https://www.directorioexit.info/ficha1645/>

DOI

<https://dx.doi.org/10.1344/bid2022.48.01>

Citació recomanada

Parra Valero, Pablo; Montesi, Michela; Villaseñor Rodríguez, Isabel (2022, juny). "Biblioteques davant la crisi sanitària de 2020–21. Resultats d'una enquesta amb biblioteques guanyadores i finalistes del premi de la Fundación Biblioteca Social". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 48 (juny). <<https://bid.ub.edu/48/parra.htm>>. DOI: <https://dx.doi.org/10.1344/bid2022.48.01> [Consulta: dd-mm-aa].



Els textos publicats en aquesta revista estan subjectes –llevat que s'indiqui el contrari– a una llicència de Reconeixement 4.0 Internacional de Creative Commons. La llicència completa es pot consultar a <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ca>

Resum

Objectius: les activitats i els serveis que presten les biblioteques des del començament de la pandèmia queden documentats en nombroses experiències, testimoniatges i opinions, que a moltes parts del món es van difondre a partir del març del 2020, per informar sobre actuacions i dificultats i, més recentment, debatre sobre la funció de la biblioteca en l'època postcovid. Aquest treball vol contribuir a aquest debat aportant els resultats d'una enquesta realitzada amb les biblioteques guanyadores i finalistes del premi de la Fundación Biblioteca Social, en la qual es va buscar conèixer les activitats i els serveis que les biblioteques van dur a terme en diferents etapes de la pandèmia.

Metodologia: es va elaborar un qüestionari amb preguntes obertes i tancades, que es va difondre entre les 33 biblioteques al maig del 2021; se'n va obtenir respostes de 24, amb una taxa de resposta del 72,7 %.

Resultats: els principals resultats apunten les dificultats experimentades en el curs de la pandèmia per dur a terme els serveis de manera virtual i mantenir les relacions amb els usuaris, i posen en evidència experiències i opinions oposades respecte a l'èxit de les actuacions dirigides a mantenir les relacions amb els usuaris. La presencialitat i la materialitat de la biblioteca hi apareixen molt afectades per la crisi. Finalment, hi ha un consens important entorn de la necessitat de replantejar la funció de la biblioteca en la societat actual i de col·laborar amb institucions i altres agents socials.

Paraules clau

biblioteques públiques; serveis bibliotecaris; política i benestar socials; covid-19; estudis d'usuaris; teletreball; Espanya; Fundación Biblioteca Social

BIBLIOTECAS ANTE LA CRISIS SANITARIA DE 2020–21. RESULTADOS DE UNA ENCUESTA CON BIBLIOTECAS GANADORAS Y FINALISTAS DEL PREMIO DE LA FUNDACIÓN BIBLIOTECA SOCIAL

Resumen

Objetivos: las actividades y los servicios prestados por parte de las bibliotecas desde el comienzo de la pandemia quedan documentados en numerosas experiencias, testimonios y opiniones que en muchas partes del mundo se difundieron a partir de marzo de 2020, informando sobre actuaciones y dificultades y, más recientemente, debatiendo sobre la función de la biblioteca en la época pos-COVID. El presente trabajo pretende contribuir a este debate aportando los resultados de una encuesta realizada con las bibliotecas ganadoras y finalistas del premio de la Fundación Biblioteca Social, en la que se buscó conocer las actividades y los servicios que llevaron a cabo en diferentes etapas de la pandemia.

Metodología: se elaboró un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas y se difundió entre las 33 bibliotecas en mayo de 2021. Se obtuvo respuestas de 24 de ellas, con una tasa de respuesta del 72,7 %.

Resultados: los principales resultados apuntan a las dificultades experimentadas en el curso de la pandemia para llevar a cabo los servicios de forma virtual y mantener las relaciones con los usuarios, y ponen en evidencia experiencias y opiniones encontradas con respecto al éxito de las actuaciones dirigidas a mantener las relaciones con los usuarios. La presencialidad y la materialidad de la biblioteca emergen como muy afectadas por la crisis. Finalmente, hay un consenso importante en torno a la necesidad de replantear la función de la biblioteca en la sociedad actual y de colaborar con instituciones y otros agentes sociales.

Palabras clave

bibliotecas públicas; servicios bibliotecarios; política y bienestar sociales; COVID-19; estudios de usuarios; teletrabajo; España; Fundación Biblioteca Social

LIBRARIES BEFORE THE HEALTH CRISIS OF 2020–21. RESULTS OF A SURVEY OF WINNING LIBRARIES AND FINALISTS FOR THE FUNDACIÓN BIBLIOTECA SOCIAL AWARD

Abstract

Objectives: the activities and services provided by libraries since the beginning of the pandemic have been documented in numerous accounts that, since March 2020, have reported on actions and difficulties and, more recently, have discussed the role of the library in the post-Covid era. This article aims to contribute to this debate by providing the results of a survey carried out with libraries that have been awarded the Fundación Biblioteca Social award or have qualified as finalists.

Methodology: a questionnaire with open- and closed-ended questions was developed and disseminated among the 33 libraries in May 2021, obtaining responses from 24 of them, at a response rate of 70.6%.

Results: the main results point to the difficulties experienced in the course of the pandemic in delivering services and maintaining relationships with users, highlighting the great dependence on technology. Conflicting experiences and opinions were reported regarding the success of the actions aimed at maintaining relationships with users. Finally, there is notable agreement around the need to rethink the role of the library in today's society and to collaborate with institutions and other social agents.

Keywords

public libraries; library services; social policy and welfare; COVID-19; user studies; teleworking; Spain; Fundación Biblioteca Social

Rebut: 27/03/2021
Acceptat: 29/09/2021

1 Introducció. Les biblioteques durant la pandèmia de la covid-19

La recent crisi sanitària de la covid-19 ha plantejat a la societat uns reptes sense precedents. Durant totes les seves etapes, les biblioteques han continuat exercint les seves funcions, encara que adaptant-les a les restriccions imposades per les diferents situacions, des del confinament i l'estat d'alarma fins a la nova normalitat i la recuperació de la crisi. Les experiències d'algunes biblioteques tant públiques com acadèmiques publicades al començament de la pandèmia posen de manifest el profund impacte en el subministrament dels serveis bàsics, i relaten les estratègies adoptades per superar les dificultats i oferir serveis d'informació en un context marcat pel distanciament social i la necessitat de disposar exclusivament de les tecnologies. A les biblioteques acadèmiques, la virtualització dels serveis de referència, de formació d'usuaris i de suport a l'ensenyament *online* ha acaparat els esforços inicials d'adaptació (Walsh i Rana, 2020; Mi *et al.*, 2020; Arroyo-Vázquez i Gómez-Hernández, 2020), mentre que, a les públiques, l'adaptació a les circumstàncies s'ha basat en el recurs a la tecnologia, fins i tot a països amb una bretxa digital molt

pronunciada (Quispe-Farfán, 2020). Nistal (2020), en els primers mesos de la pandèmia i del confinament, relata les iniciatives empreses per les biblioteques públiques de Madrid, des del reforç de la col·lecció digital, l'expedició de carnets *online* i l'ampliació de les dates de devolució fins a l'oferta d'activitats en els mitjans socials, la col·laboració amb l'hospital temporal d'Ifema i la virtualització d'activitats com els clubs de lectura i les tertúlies. Segons els resultats de l'estudi de Boté Vericat i Sola Martínez (2020), el 73,37 % de les biblioteques catalanes van ser molt actives en la generació i difusió de contingut audiovisual, i en la dinamització dels seus perfils en xarxes socials durant el primer mes de confinament (març-abril del 2020).

Els testimoniatges dels professionals emfatitzen la comunicació amb els usuaris i els serveis adreçats a aquests, com la difusió d'activitats, concursos i enllaços per mitjà de xarxes socials, la creació de grups de WhatsApp o les recomanacions de llibres electrònics, per damunt dels processos tècnics i de planificació, com la selecció de material o elaboració de plec per a concursos de proveïdors, que també es van continuar duent a terme (Navas, 2020). Segons expliquen Anderson, Fisher i Walker (2021), les relacions amb l'usuari van resultar més complicades com a conseqüència de la falta d'equipament, formació i pràctica en la comunicació síncrona, cosa que va requerir una dedicació de temps més gran. Els resultats d'una enquesta amb 70 biblioteques italianes confirmen que la comunicació amb diferents comunitats d'usuaris per mitjà de múltiples i diversificats canals va absorbir moltes energies durant els mesos de confinament (Tammaro, 2020). L'enorme esforç realitzat per mantenir el contacte amb els usuaris hauria posat de manifest també la capacitat de ràpida adaptació del personal bibliotecari als nous entorns d'aprenentatge (Ahlfeld, 2020).

Mentrestant, en paral·lel a la virtualització dels serveis bibliotecaris i als esforços realitzats per mantenir el contacte amb els usuaris, durant els mesos de confinament s'ha pogut observar un creixement important en la lectura digital i, els mesos de març i d'abril del 2020, el llibre electrònic va assolir unes dades sense precedents des de la seva aparició en el mercat, amb uns increments del 50 % en la venda d'*e-books* (Federació de Gremis d'Editors d'Espanya, 2021). Segons dades del Baròmetre d'Hàbits de Lectura i Compra de Llibres a Espanya (Federació de Gremis d'Editors d'Espanya, 2021), la lectura de llibres a Espanya va assolir un màxim històric durant els mesos de confinament amb un 57 % de lectors freqüents. De la mateixa manera, la plataforma eBiblio del Ministeri de Cultura i Esport, durant l'any 2020, va experimentar un creixement del 134 %. Un increment semblant s'ha experimentat en altres països com els EUA (Goddard, 2020). D'altra banda, si la lectura digital va créixer considerablement el 2020, les restriccions de mobilitat, els confinaments domiciliaris i les limitacions d'horaris i serveis han provocat que les biblioteques perdessin un bon nombre de visitants i préstecs físics. Els perjudicis en aquest sentit han estat especialment seriosos per a les biblioteques escolars i les biblioteques públiques, perquè si les primeres han estat forçades, en la seva immensa majoria, a cedir les seves instal·lacions per a usos docents, les segones han perdut la seva capacitat i el potencial com a espai físic de trobada, interacció i acolliment (San José-Montano, López-de-la-Fuente i Ramudo, 2020). L'adaptació tant dels espais com dels serveis prestats a les biblioteques ha fet parlar en els mitjans de comunicació i, en les notícies que recopila la iniciativa CoBib Públicas els mesos de març i d'abril del 2020, destaquen com a temes recurrents els nous serveis digitals prestats i la conversió dels espais de les biblioteques en comissaries o amb finalitats sanitàries, a més de la impressió d'equips de protecció en 3D (Lázaro-Rodríguez, 2020).

Els exemples de reconversió d'espais i de serveis amb l'objectiu d'atendre les necessitats socials del moment són nombrosos. Les biblioteques municipals d'Osca van posar en marxa un servei d'assessoria tecnològica per ajudar els ciutadans a accedir als serveis digitals (Europa Press, 2020), mentre que el servei "Contes per telèfon" de la Biblioteca Municipal de Soto del Real (Madrid) va ser donat a conèixer per les xarxes socials per

Ursula von der Leyen, presidenta de la Comissió Europea, com una iniciativa de bones pràctiques (Marchena, 2021). Dins i fora d'Espanya, moltes biblioteques van actuar no només com a llocs de fabricació d'equips de protecció personal impresos en 3D, sinó també com a centres de donació i d'emmagatzematge d'aliments i, més recentment, fins i tot com a centres de vacunació fixos (Balzer, 2021; Prentice, 2021) i mòbils (BBC, 2021). A Indiana, més d'un miler de bibliotecaris han estat formats per prestar ajuda i informació als ciutadans sobre el procés de vacunació i, segons una enquesta feta al gener del 2021, s'ha proporcionat informació sobre la vacunació a més de 66.000 habitants (Indiana Library Federation, 2021).

Entre les estratègies per fer front als reptes de la pandèmia, la necessitat de la col·laboració emergeix de manera reiterada per a tots els tipus de biblioteques, incloent-hi les biblioteques especialitzades en salut (Ansuategi *et al.*, 2020; Domínguez-Aroca, 2020). En plena pandèmia, Riggs (2020) apostava per establir col·laboracions institucionals que maximitzessin l'abast de les activitats virtuals, i donessin visibilitat i difusió als serveis bibliotecaris. Les crides a la col·laboració i cooperació amb institucions, agències de salut pública o, fins i tot, amb la indústria editorial han estat fetes per diverses associacions de l'àrea des dels primers mesos de la crisi sanitària (Kosciejew, 2020) i, segons Walker (2021), la col·laboració entre biblioteques especialitzades en salut i biblioteques públiques seria fonamental per combatre la desinformació. L'enquesta de Tamarro (2020) posa de manifest el rol important de les xarxes bibliotecàries durant el període de confinament, com també la col·laboració amb actors locals, especialment col·legis. La col·laboració destaca també entre les estratègies d'adaptació dels serveis de 39 biblioteques acadèmiques els llocs web de les quals s'analitzen (Temiz i Salelkar, 2020). Segons Smith (2020), les possibilitats de bones pràctiques i nous serveis en el context postcovid passen per la col·laboració amb centres educatius i el món editorial, i requereixen atenció i recerca.

La pandèmia ha deixat molt per reflexionar. Blanco (2020) destaca aspectes com la dependència d'internet i les problemàtiques de privacitat i seguretat de les dades, l'escassa atenció prestada a aspectes socioemocionals en la gestió de la crisi en l'àmbit educatiu, i la pràctica absència de científics i institucions, incloent-hi les biblioteques, en la gestió de la infodèmia i desinformació. En això, coincideixen Boté Vericat i Sola Martínez (2020), quan destaquen l'absència de vídeos dedicats a tractar temes d'informació en el material publicat per les biblioteques públiques catalanes. D'altra banda, la pandèmia de la covid-19 ha generat més distància social, més desigualtat i un increment de la bretxa digital. En el cas d'Espanya, en l'actualitat, el 16 % de les llars no té connexió a internet (Associació per a la Recerca dels Mitjans de Comunicació, 2021), però, a més, durant la pandèmia, s'han vist les dificultats de moltes famílies per seguir les activitats educatives a distància davant la manca de recursos materials i dispositius electrònics adequats (Moreno i Molins, 2020). A escala global també, la reacció davant la crisi ha estat marcada per les diferents realitats i ha generat respostes dispars de les biblioteques a diferents països, tant en l'accés a la informació com en els serveis oferts (IFLA, 2020).

Algunes iniciatives dirigides a capitalitzar els ensenyaments de la crisi ja estan en marxa. Els canvis sobtats que ha portat la pandèmia s'han de comprendre i convertir en aprenentatges, opina Pérez-Salmerón (2021). Davant aquesta nova situació, el projecte Laboratoris Bibliotecaris del Ministeri de Cultura i Esport i Medialab Prado va organitzar els mesos de maig i juny del 2020 un espai de trobades per reflexionar i debatre entorn dels nous reptes bibliotecaris i el rol de les biblioteques en un futur pròxim, en què es van destacar temes com les competències en informació i alfabetització tecnològica, la desinformació, la col·laboració amb altres àrees com els serveis socials, la sanitat, els centres educatius, el suport i seguiment a persones en situació d'aïllament o solitud no volguda, o la reinserció laboral. D'altra banda, a Glasgow

(Escòcia), la Universitat de Strathclyde ha posat en marxa un projecte de recerca amb l'objectiu d'analitzar l'impacte de la utilització dels serveis digitals de les biblioteques públiques, que planteja temes com la privacitat i les qüestions ètiques, la igualtat d'accés a les tecnologies i la bretxa digital de gènere, a més de l'impacte de la informació en diferents grups d'edat (McMenemy, D., Ruthven, I. i Robinson, 2020).

Per la seva part, Martínez-Cañadas (2021) exposa algunes de les problemàtiques i contradiccions associades amb el model dominant de biblioteca pública que s'ha afavorit durant els últims anys a Espanya i ofereix algunes propostes de millora per afrontar un futur bibliotecari diferent, des d'una aposta per la responsabilitat personal i la creativitat fins a la necessitat d'un nou model pel que fa a l'estratègia digital de les biblioteques. Finalment, segons Jones (2020), la reconstrucció de les biblioteques en l'època postcovid s'ha d'articular al voltant de tres pilars, que són: les persones (usuaris, bibliotecaris i altres parts interessades), els llocs i les plataformes, més enllà de les digitals, per mitjà de la creació d'infraestructures i de la consolidació de la funció de la biblioteca com a institució "àncora", cosa que és fonamental per al desenvolupament i la prosperitat de les localitats a les quals serveix.

1.1 Objectiu

Aquest treball vol contribuir a les iniciatives que han sorgit després de la crisi per redefinir el rol de la biblioteca en la societat postcovid, en recopilar, per mitjà d'una enquesta, les experiències d'un grup de biblioteques amb una clara vocació social, en particular les guanyadores i finalistes del premi anual "Biblioteca pública i compromís social" concedit per la Fundació Biblioteca Social al llarg de les seves sis edicions celebrades. La Fundació Biblioteca Social ha estat una institució sense ànim de lucre amb seu a Barcelona que, durant set anys (2014-2021), ha mostrat la dimensió social de les biblioteques públiques com a eix clau per a la millora de la qualitat de vida, la cohesió i, en conjunt, també per al creixement econòmic del país. El seu origen radica en les reunions informals d'un grup de bibliotecaris i va sorgir amb el triple objectiu de: donar visibilitat als projectes i iniciatives que duen a terme les biblioteques públiques vinculats als col·lectius més vulnerables, incentivar la realització de projectes que contribueixen a pal·liar els desequilibris socials i generar pensament crític, a més de fomentar l'intercanvi de coneixement en el sector. Precisament, una de les primeres actuacions de la Fundació Biblioteca Social va ser la creació d'aquest premi (D'Alòs-Moner i Bailac, 2019). Els debats i les iniciatives sobre les biblioteques en la societat posterior a la crisi sanitària n'emfatitzen la funció social, encara que sovint es basen, més que en dades, en testimoniatges, experiències i opinions. Malgrat que, en conjunt, les biblioteques finalistes i guanyadores del premi Fundació Biblioteca Social són només 33, s'ha considerat que la seva clara i demostrada trajectòria social pot revelar una casuística d'actuacions i iniciatives de caràcter social que en estudis posteriors es pot comprovar en poblacions més àmplies. D'aquesta manera, volem donar suport als debats en curs sobre la funció de la biblioteca en l'època postcovid sobre la base de dades recollides sistemàticament que puguin complementar i sustentar els testimoniatges i les experiències difoses des del començament de la pandèmia.

2 Metodologia

Les 33 biblioteques finalistes i guanyadores del premi "Biblioteca pública i compromís social" es van identificar al lloc web de la Fundació Biblioteca Social i les seves dades de contacte es van localitzar per mitjà

de cerques al web. Aquestes biblioteques es concentren principalment a quatre comunitats autònomes: Catalunya (8), Comunitat de Madrid (5), Castella i Lleó (4) i Galícia (4), com es pot observar en la figura 1.



Figura 1. Distribució de les 33 biblioteques finalistes per comunitat autònoma. Font: elaboració pròpia

La condició de biblioteques finalistes i guanyadores del premi Fundación Biblioteca Social (2014–2019) atorga una especial rellevància a la mostra que, com s'aprecia en la figura 2, destaca per la seva heterogeneïtat quant al nombre d'habitants de les seves poblacions. El 42 % de les biblioteques pertany a municipis compresos entre 10.000 i 100.000 habitants, mentre que només hi ha 3 biblioteques (9 %) de municipis de menys de 5.000 habitants.

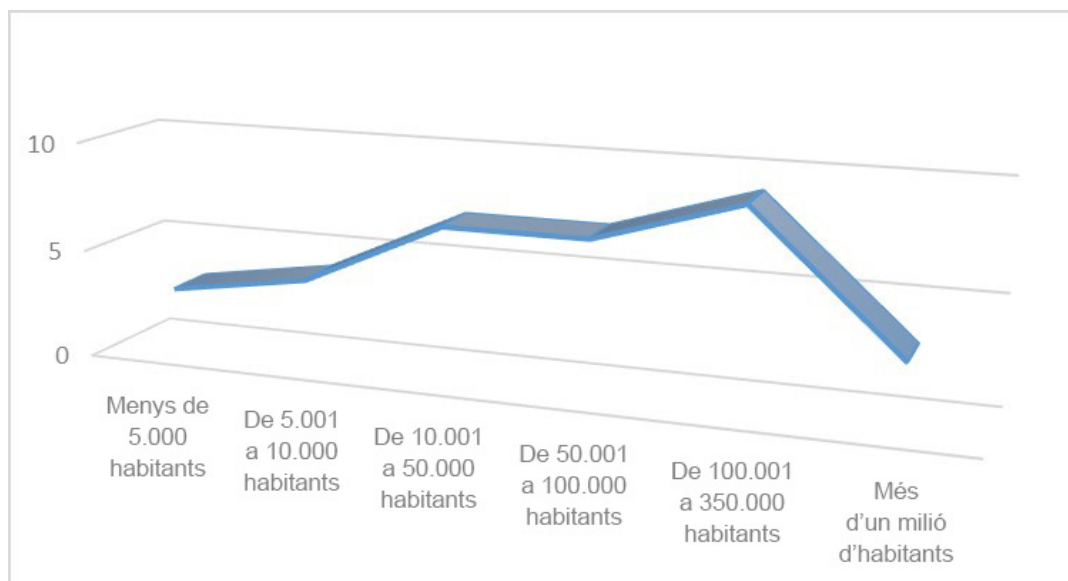


Figura 2. Distribució de les 33 biblioteques per nombre d'habitants. Font: elaboració pròpia

Per conèixer les activitats i actuacions que van dur a terme durant el període de confinament i nova normalitat, es va elaborar un qüestionari, que adjuntem en annex, articulat en 13 preguntes tancades i 7 preguntes obertes, la finalitat de les quals era, en diverses parts del qüestionari, complementar la informació obtinguda de les preguntes tancades. El qüestionari es va elaborar amb Google Forms i les invitacions a participar en l'enquesta es van enviar per mitjà del correu electrònic d'un dels autors. En conjunt, les preguntes cerquen documentar les activitats realitzades en diferents etapes de la pandèmia i, en part, les impressions del personal bibliotecari sobre la biblioteca mateix i la relació amb els usuaris, d'acord amb les temàtiques que emergeixen de la literatura recopilada en la introducció. Es va afegir, a més, una pregunta sobre el préstec d'objectes, amb referència a iniciatives que permeten que els usuaris s'emportin en préstec, a més de llibres i documents audiovisuals, altres objectes diferents per satisfer una necessitat puntual o simplement divertir-se, des de robots de cuina o paraigües fins a *kits* d'observació d'ocells (Mead i Dankowski, 2017). Segons alguns, les biblioteques de les coses, com s'anomenen aquestes iniciatives, proporcionarien un impacte significatiu en les seves comunitats en oferir una manera sostenible de compartir recursos, promoure l'economia circular i evitar el consum excessiu, amb la qual cosa es caracteritzen, per tant, per un clar impacte social (Lax, 2020; Söderholm i Nolin, 2015).

Abans d'administrar el qüestionari, es va fer inicialment una prova pilot a la fi de l'abril del 2021, amb dues biblioteques, amb l'objectiu de determinar la comprensibilitat i l'adequació de les preguntes, sense que s'haguessin de fer després canvis importants. L'enquesta es va enviar a la població sencera, incloent-hi les biblioteques que van actuar de pilot, al començament del maig del 2021. Es va enviar un únic correu per biblioteca i no es van preguntar dades personals per garantir l'anonimat. Al cap de dues setmanes, es va enviar un recordatori. Les respostes es van recollir online durant pràcticament tot el mes de maig fins que es van obtenir 24 respostes, amb una taxa de resposta del 72,7 %. Els resultats es van descarregar i es van manejar per mitjà d'Excel per a la producció d'estadístiques descriptives. Les nombroses preguntes obertes es van analitzar, de manera que es van evidenciar les temàtiques recurrents i es van complementar les respostes ofertes en diferents parts del qüestionari. En les taules que segueixen en la secció de resultats, les preguntes que els participants van deixar sense resposta han quedat reflectides com a "No respon", de manera que es puguin apreciar correctament els percentatges sobre la mostra completa.

3 Resultats

Els resultats que segueixen s'articulen en 11 epígrafs, cadascun dels quals correspon a un bloc temàtic. En particular, s'analitzen els blocs temàtics següents:

- 1)** serveis virtualitzats durant el confinament;
- 2)** dificultats trobades a l'hora de convertir els serveis al format virtual;
- 3)** activitats realitzades diferents de les habituals i rellevants en el context de la pandèmia;
- 4)** préstec d'objectes en diferents suports;
- 5)** projecte guanyador;
- 6)** comunicació amb els usuaris;
- 7)** mitjans socials;

- 8) opinions sobre la relació amb els usuaris;
- 9) col·laboracions;
- 10) opinions sobre les biblioteques després de la crisi, i
- 11) ús dels espais de la biblioteca.

3.1 Serveis virtualitzats durant el confinament

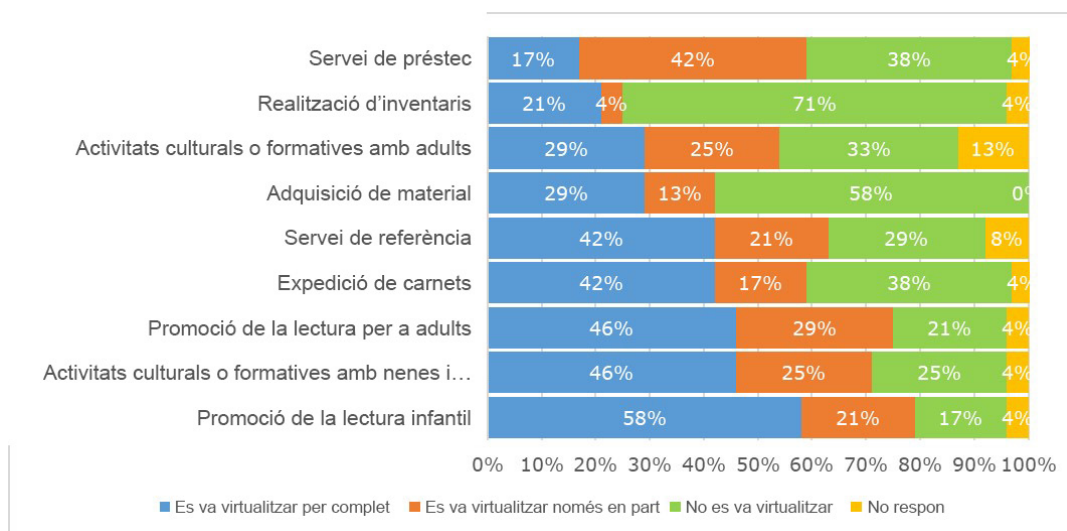


Figura 3. Serveis virtualitzats durant el confinament. Font: elaboració pròpia

La primera pregunta cercava conèixer quins dels serveis es van poder virtualitzar durant els primers mesos de la crisi sanitària. Destaquen les activitats adreçades al públic infantil que van ser virtualitzades completament pel 58 % de les biblioteques, mentre que, en l'altre extrem, la majoria de les biblioteques (58 %) no van virtualitzar l'adquisició de material o la realització d'inventaris. Els serveis de referència i l'expedició de carnets es van virtualitzar en part (21 % i 17 %, respectivament) o per complet (42 %, en tots dos casos) a la majoria de les biblioteques, tot i que una part considerable de les biblioteques no va dur a terme aquests serveis de manera virtual (29 % i 38 %, respectivament). Per tant, malgrat els esforços realitzats i el gran impuls aconseguit en la prestació de serveis digitals, les dades obtingudes reflecteixen com una bona part de la població no ha tingut accés significatiu a la informació, la cultura i el coneixement per falta de connexió o dispositius (Sellés, 2021).

En una pregunta oberta, algunes de les biblioteques enquestades van destacar la virtualització de projectes d'extensió bibliotecària o d'inclusió social durant el confinament, com també es mostra en el vídeo "Les biblioteques que no cessen" de la Fundació Biblioteca Social (2021).

3.2 Dificultats trobades a l'hora de convertir els serveis al format virtual

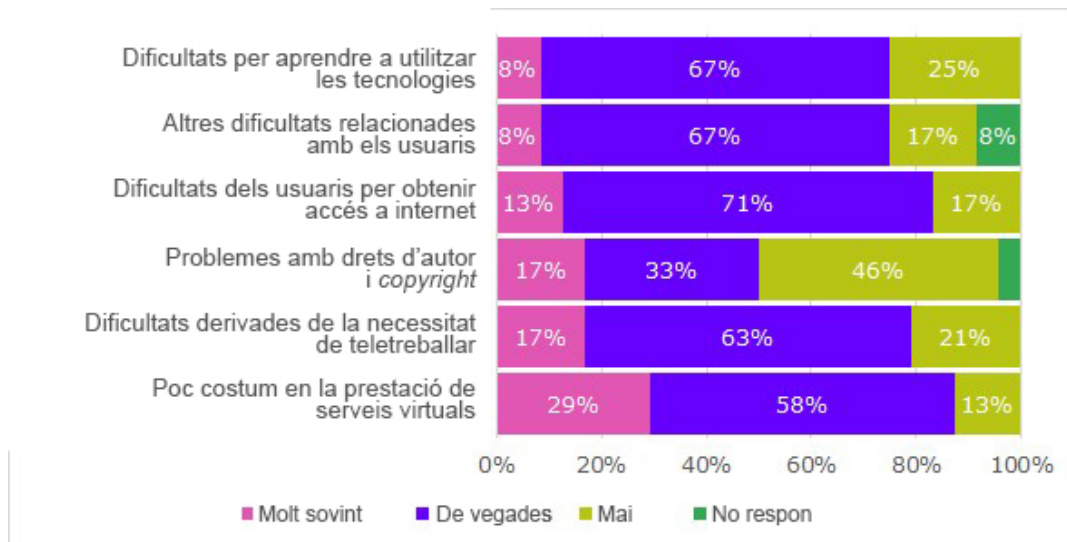


Figura 4. Dificultats experimentades per les biblioteques. Font: elaboració pròpia

Les dificultats amb les quals es van trobar les biblioteques a l'hora de convertir les activitats a un format virtual van tenir a veure principalment amb el poc costum en la prestació d'aquest tipus de serveis (molt sovint, en el 29 % dels casos, i, a vegades, en el 58 %), encara que en gran part estan relacionades amb problemàtiques pròpies dels usuaris, en particular la dificultat per accedir a internet (molt sovint, en el 13 % dels casos, i, a vegades, en el 71 %). D'altra banda, les dificultats per aprendre a utilitzar la tecnologia van ser experimentades molt sovint per només el 8 % de les biblioteques i, a vegades, pel 67 %. Davant aquesta realitat, és important repensar els serveis actuals de cara als nous escenaris que han sorgit per evitar tornar a deixar de banda una part important de la ciutadania i millorar tota l'oferta *online* mitjançant la incorporació de serveis a domicili per a totes les persones que no tinguin accés a la tecnologia o presentin problemes de mobilitat.

3.3 Activitats realitzades diferents de les habituals i rellevants en el context de la pandèmia

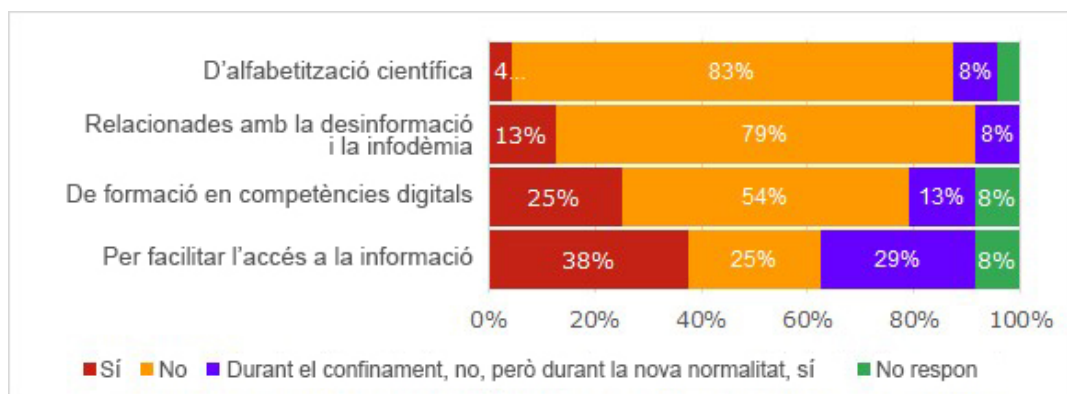


Figura 5. Activitats diferents de les habituals i rellevants en el context de la pandèmia. Font: elaboració pròpia

Es va preguntar expressament sobre activitats que, en no ser habituals a les biblioteques, van adquirir una importància especial en el context de la pandèmia i, només en uns casos, les biblioteques enquestades van indicar que havien emprès accions en aquest sentit, especialment per facilitar l'accés a la informació (38 %) i oferir formació en competències digitals (25 %). En aquestes mateixes àrees, sembla que s'encaaminen també les actuacions posteriors a l'etapa de confinament. D'altra banda, l'alfabetització científica i les activitats relacionades amb la desinformació van ser marginals en el conjunt d'actuacions de les biblioteques enquestades (4 % i 13 %, respectivament), una realitat que també han detectat estudis similars realitzats a biblioteques públiques llatinoamericanes (Quispe-Farfán, 2020; Gutiérrez i Castaño, 2020).

Sobre les raons esgrimides per les biblioteques que no van poder fer cap de les activitats anteriors en una pregunta oberta, l'opció més repetida va ser la falta de formació específica del personal bibliotecari, seguit de la falta de recursos i l'absència d'interès dels usuaris. Dues de les catorze biblioteques que van respondre aquesta pregunta van afirmar que es donaven les tres circumstàncies assenyalades. Segons els relats del personal bibliotecari que va contestar aquesta pregunta, durant els mesos de març, abril i maig del 2020, hi va haver biblioteques públiques que van traslladar i van adaptar al format virtual les seves activitats i altres que van aprofitar per dur a terme iniciatives diferents i no explorades anteriorment, com enregistrament d'àudios i generació d'altres continguts audiovisuals, jocs i concursos *online*, però sempre vinculades al foment de la lectura i a la interacció amb els usuaris per mitjà de les xarxes socials i els llocs web. També hi va haver biblioteques que no van interrompre el préstec a domicili i van recórrer per a això a empreses de missatgeria o a altres departaments municipals, i altres en què tot el personal va col·laborar amb altres àrees com Serveis Socials i Educació, o amb iniciatives ciutadanes solidàries i grups de voluntaris.

3.4 Préstec d'objectes en diferents suports

	Sí	No	Tal vegada
En aquest període, la biblioteca presta a domicili algun tipus de dispositiu o objecte que no siguin documents en diferents suports?	25 %	75 %	--
En el futur, la biblioteca s'ha plantejat prestar a la comunitat un altre tipus de productes que no siguin documents, tal com succeeix amb les biblioteques de les coses, o <i>Library of Things</i> ?	33,3 %	25 %	41,7 %

Taula 1. Opinions i experiències sobre el préstec d'objectes en diferents suports en la normalitat.

Font: elaboració pròpia

Es va preguntar sobre préstecs d'objectes diferents dels tradicionals en la nova normalitat i el 25 % de les biblioteques va indicar que ha prestat dispositius electrònics o objectes diferents dels documents, mentre que un 33 % s'ha plantejat fer-ho en el futur per mitjà d'espais com les biblioteques de les coses, o *Library of Things*.

Entre les respostes obtingudes a la pregunta oberta sobre el possible préstec d'objectes diferents, les biblioteques aposten per artefactes tecnològics com tauletes, ordinadors portàtils, càmeres de vídeo, càmeres fotogràfiques, gravadores de so, micròfons, consoles, etc., tot i que també esmenten obres d'art contemporànies o coses relacionades amb el medi ambient (plantes, llavors i caixes niu).

3.5 Projecte guanyador

	Malgrat la pandèmia, s'ha pogut dur a terme el projecte finalista del premi de la Fundació Biblioteca Social?	%	Creus que en la situació actual, el projecte s'hauria pogut desenvolupar?	%
Sí	2	8 %	4	17 %
No	10	42 %	6	25 %
En part	7	29 %	11	46 %
El projecte va acabar abans que comencés la pandèmia	4	17 %	0	0%
No respon	1	4 %	3	13 %
	24	100 %	24	100 %

Taula 2. Informació sobre el projecte guanyador. Font: elaboració pròpia

Entre les altres activitats que es van fer, la pandèmia ha afectat la realització del projecte guanyador que, en poc menys de la meitat dels casos (42 %), no es va poder dur a terme, mentre que el 17% de les biblioteques manifesta que en la situació que es donava al maig del 2021, el projecte s'hauria pogut desenvolupar. La no presencialitat, les restriccions establertes per les administracions de les quals depenen aquestes biblioteques i, fins i tot, la prohibició de mantenir contacte amb els usuaris i beneficiaris dels projectes han limitat i condicionat el fet que es pugui continuar desenvolupant la majoria d'aquests programes adreçats als col·lectius més vulnerables de la societat. També la por d'infectar-se i les circumstàncies personals i familiars dels treballadors de les biblioteques han estat un altre element important, de la mateixa manera que els factors indicats en els apartats 3.3 i 3.6.

No obstant això, és significativa la ràpida capacitat d'adaptació a les circumstàncies d'aquestes biblioteques, ja que davant la pregunta "Creus que en la situació actual, el projecte s'hauria pogut desenvolupar?", el percentatge de respostes "Sí" augmenta fins al 17 %, mentre que l'opció "En part" arriba al 46 %, enfront del 29 % que marcava la realitat establerta pel confinament.

3.6 Comunicació amb els usuaris

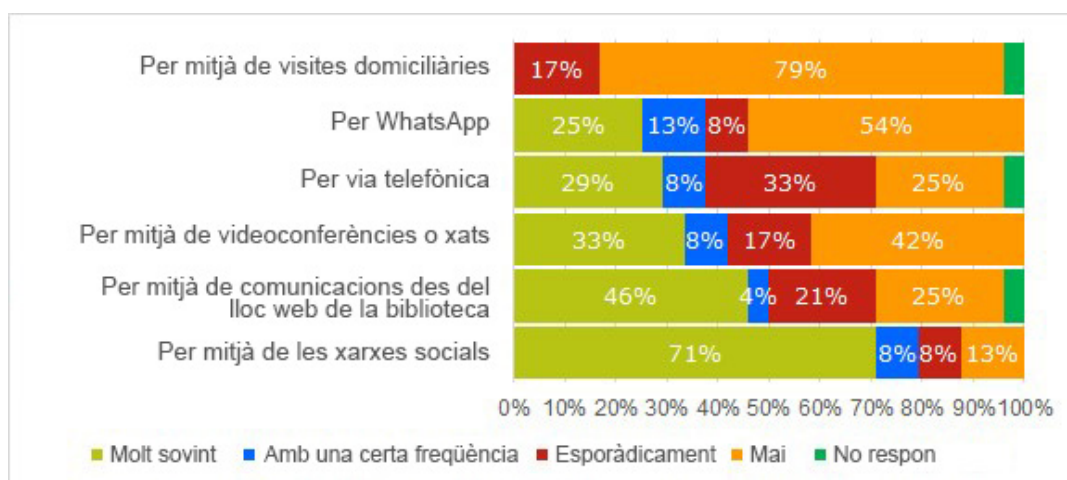


Figura 6. Mitjans amb els quals es va mantenir la comunicació amb els usuaris durant el confinament.

Font: elaboració pròpia

Pel que fa a les vies de comunicació amb els usuaris durant el període de confinament, destaquen les xarxes socials, perquè un 71 % de les biblioteques hi va recórrer molt sovint. Tot i això, en mesures diferents i lleugerament inferiors, es va recórrer a altres canals, especialment el telèfon i el lloc web de la biblioteca, utilitzats molt sovint pel 29 % i el 46 % dels participants, respectivament. Les visites a domicili i la comunicació per WhatsApp, cosa més familiar i accessible, es van donar molt poc, ja que el 79 % i el 54 % de les biblioteques, respectivament, no hi van recórrer mai. En general, la comunicació amb els usuaris posa de manifest la dependència de la tecnologia. En el moment del tancament de les biblioteques, la comunicació amb els usuaris va passar a ser exclusivament digital i, després de la seva reobertura, s'han desenvolupat noves maneres d'actuar centrades fonamentalment en el format vídeo; amb tot, en general, les biblioteques de casa nostra continuen sense explorar altres possibilitats, com les que ofereix el podcàsting. De fàcil producció, el podcast és un format alternatiu a l'audiovisual, accessible quan la connexió d'internet no és òptima, que permet involucrar tota la comunitat i impulsar l'aprenentatge, la comunicació i l'entreteniment amb alts nivells de compromís personal a causa de la seva capacitat única per eliminar la distància entre la persona que genera el contingut i l'audiència (Alonso i Frederico, 2020).

3.7 Mitjans socials

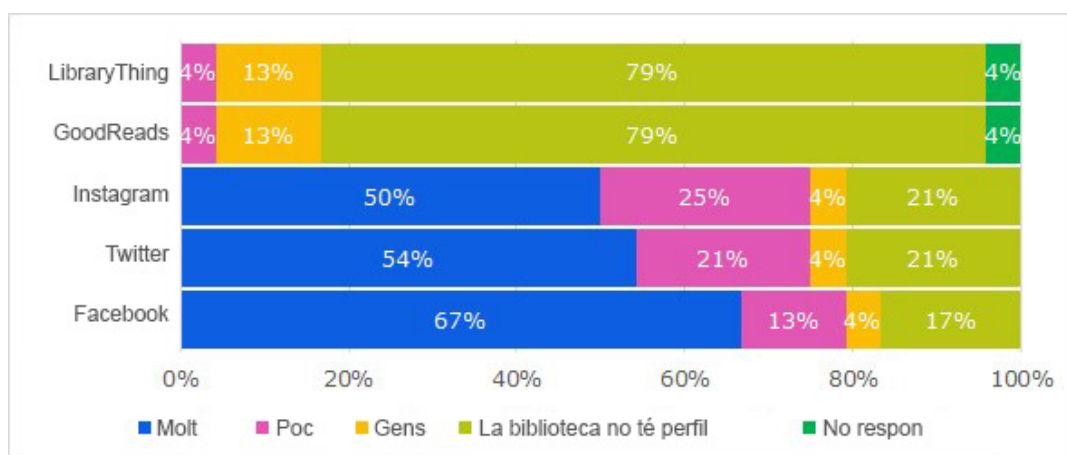


Figura 7. Mitjans socials més utilitzats durant el confinament. Font: elaboració pròpia

Com que les xarxes socials van ser el canal de comunicació més típic durant l'època del confinament, es va consultar les biblioteques perquè indiquessin els mitjans que es van fer servir més. En aquest sentit, els mitjans socials generalistes, Facebook, Twitter i Instagram, dominen perquè van ser utilitzats molt pel 67 %, 54 % i 50 % de les biblioteques, respectivament, enfront dels especialitzats en llibres i la lectura, GoodReads i LibraryThing, que són menys populars entre el públic espanyol, com a canals de comunicació amb els usuaris. En la gran majoria dels casos (79 %), les biblioteques no tenen perfils en aquestes xarxes. A més, resulta significatiu que un 25 % no tingui ni faci servir Twitter ni Instagram, per la qual cosa s'observen algunes mancances sobre com comuniquen les biblioteques la seva activitat a l'entorn.

3.8 Opinions sobre la relació amb els usuaris

	Molt	Poc o gens
He perdut contacte amb alguns grups d'usuaris	54 %	46 %
He establert noves maneres de relacionar-me amb els usuaris	50 %	50 %
Per mitjà de les tecnologies, he aconseguit mantenir el vincle amb els usuaris	48 %	52 %
Per poder mantenir el contacte amb els usuaris, necessito col·laborar més amb altres entitats públiques (escoles, serveis socials, centres de grans...)	92 %	8 %

Taula 3. Percepcions sobre la relació amb els usuaris durant la pandèmia. Font: elaboració pròpia

Es va demanar a les biblioteques que donessin la seva opinió sobre com havien viscut la relació amb el públic usuari durant la pandèmia, i les impressions estan clarament dividides. El 54 % de les biblioteques va considerar que havia perdut molt de contacte amb alguns grups d'usuaris, enfront del 46 % que va valorar aquesta pèrdua com a "poc o gens". De la mateixa manera, la meitat de les biblioteques va indicar que havia desenvolupat noves formes d'interacció amb gran intensitat (50 %), enfront de l'altra meitat que va indicar com a "poc o gens" aquesta dimensió (50 %). Finalment, respecte a la capacitat de les tecnologies per mantenir el vincle amb els usuaris, el conjunt està una vegada més dividit entre un 48 % que va considerar que això s'havia donat molt i un 52 % que ho va valorar com a "poc o gens". Aquestes respostes tan fragmentades obeeixen al que hem explicat en els blocs temàtics anteriors del qüestionari; sense una bona estratègia de comunicació i en un nou context digital en el qual l'oferta de continguts és molt àmplia i variada, hi ha el risc que els usuaris passin de llarg els continguts fiables i "a cura" de les biblioteques. En allò que la gran majoria de les biblioteques coincideix (92 %) és sobre la necessitat de col·laborar amb altres institucions públiques per poder mantenir el contacte amb els usuaris.

Segons una pregunta oberta relacionada amb aquest apartat, si bé als bibliotecaris els ha sorprès gratament la capacitat d'alguns usuaris i l'esforç per adaptar-se a les noves tecnologies i no perdre el contacte amb la biblioteca durant la pandèmia, també s'ha detectat una sèrie d'amenaces. Es constata el fet que molts usuaris han deixat d'acudir presencialment a la biblioteca per por del contagi del virus, mentre que altres són totalment inaccessibles a causa de la bretxa digital, especialment la gent gran; així mateix, es posa l'accent en la dificultat d'atreure nous usuaris, el canvi generacional, la pèrdua del contacte personal amb els usuaris i d'aquests amb els llibres, ja que l'accés a les prestatgeries, en alguns casos, continua restringit. D'alguna manera, les respostes a aquesta pregunta posen en evidència les limitacions de la dependència de la tecnologia per arribar a tots els usuaris i mantenir-hi la comunicació.

3.9 Col·laboracions

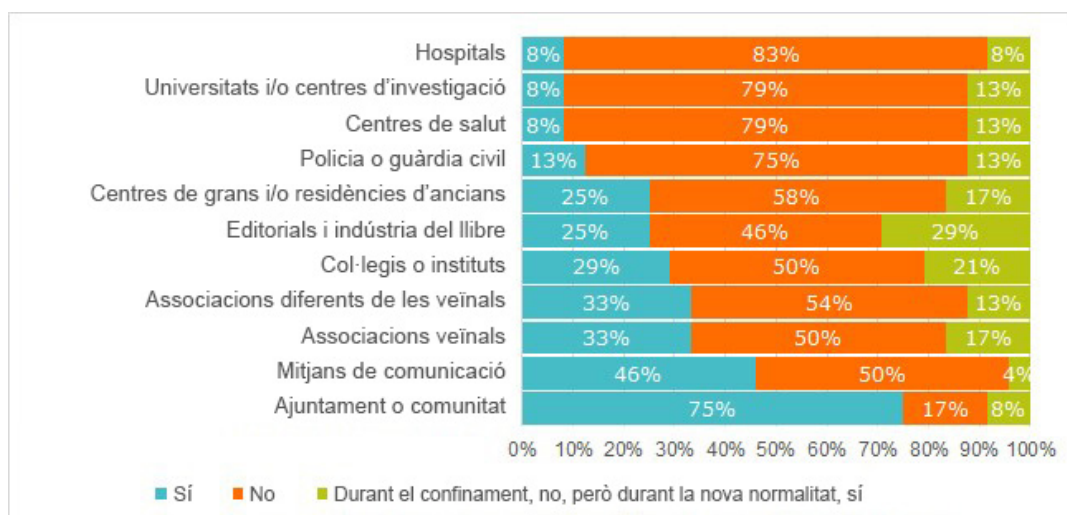


Figura 8. Entitats amb les quals s'han emprès col·laboracions. Font: elaboració pròpia

Atesa la importància de les col·laboracions amb altres entitats, com s'ha destacat en la introducció, es va preguntar sobre qui havien estat els interlocutors de les biblioteques durant el període de confinament. La gran majoria de les biblioteques va col·laborar principalment amb les administracions de les quals depenen (75 %) i, en gairebé la meitat dels casos, amb mitjans de comunicació (46 %). En la nova normalitat, s'han bastit ponts sobretot amb la indústria del llibre (29 %) i el sistema educatiu (21 %). La policia i la guàrdia civil, els centres de salut, les universitats i els centres de recerca, i els hospitals poques vegades es conceben com a interlocutors.

3.9 Préstec d'objectes en diferents suports

	Sí	No	Tal vegada
En aquest període, la biblioteca presta a domicili algun tipus de dispositiu o objecte que no siguin documents en diferents suports?	25 %	75 %	--
En el futur, la biblioteca s'ha plantejat prestar a la comunitat un altre tipus de productes que no siguin documents, tal com succeeix amb les biblioteques de les coses, o <i>Library of Things</i> ?	33,3 %	25 %	41,7 %

Tabla 4. Opinions i experiències sobre el préstec d'objectes en diferents suports en la normalitat. Font: elaboració pròpia

Es va preguntar sobre préstecs d'objectes diferents dels tradicionals en la nova normalitat i el 25 % de les biblioteques va indicar que ha prestat dispositius electrònics o objectes diferents dels documents, mentre que el 33 % s'ha plantejat fer-ho en el futur per mitjà d'espais com les biblioteques de les coses, o *Library of Things*.

Entre les respostes obtingudes a la pregunta oberta sobre el possible préstec d'objectes diferents, les biblioteques aposten per artefactes tecnològics com tauletes, ordinadors portàtils, càmeres de vídeo, càmeres fotogràfiques, gravadores de so, micròfons, consoles, etc., tot i que també esmenten obres d'art contemporànies o coses relacionades amb el medi ambient (plantes, llavors i caixes niu).

3.10 Opinions sobre les biblioteques després de la crisi

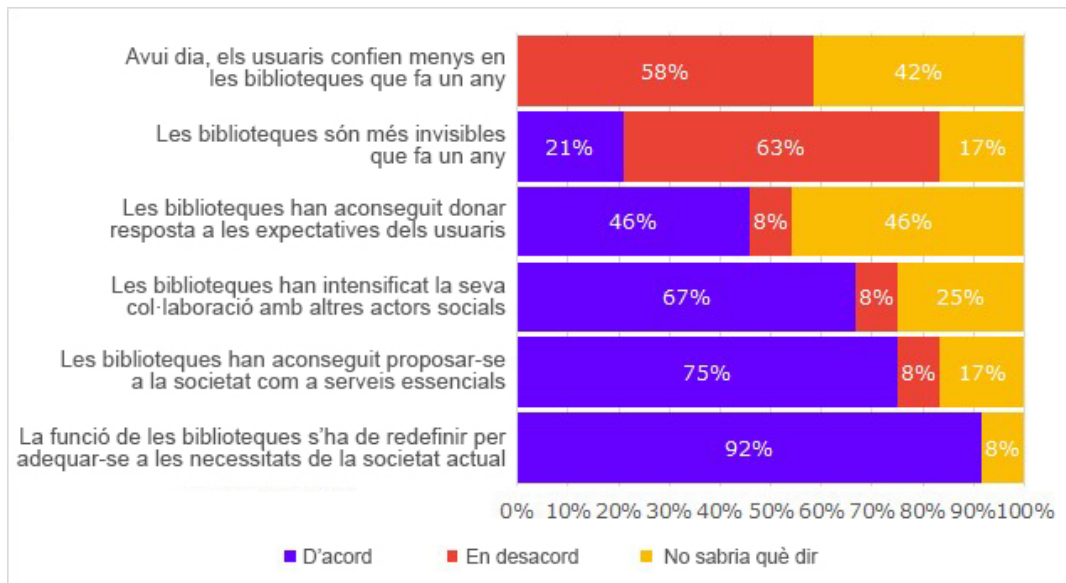


Figura 9. Opinions sobre la imatge de les biblioteques després de la crisi. Font: elaboració pròpia

Finalment, respecte a les impressions sobre com surten les biblioteques de la crisi, una vegada més les opinions són oposades, especialment pel que fa a la capacitat de les biblioteques d'haver respost a les expectatives dels usuaris, perquè un 46 % aproximadament considera que "no sabia què dir", cosa que posa de manifest de manera indirecta l'absència de retroalimentació dels usuaris. D'altra banda, hi ha un acord total sobre la necessitat de redefinir la funció de la biblioteca per adequar-se a les necessitats de la societat actual (el 92 % de les biblioteques hi està d'acord), i un balanç global positiu respecte a la seva actuació durant la crisi, perquè el 75 % considera que les biblioteques han aconseguit proposar-se com a serveis essencials. No obstant això, hi ha una minoria considerable que també es mostra crítica amb el paper exercit per les biblioteques durant la crisi sanitària i que coincideix amb les opinions expressades per figures reconegudes com Alicia Sellés (2021), que al·ludeix al fet que les biblioteques no han pogut garantir els drets de la ciutadania, o com Lluís Anglada, que afirma que la reacció de les biblioteques ha estat insuficient, en bona part, pel fet que estan sotmeses a administracions superiors que han determinat com havien de reaccionar i podien reaccionar (Acebes *et al.*, 2021).

3.11 Ús dels espais de la biblioteca

En una pregunta final oberta, els enquestats van indicar l'ús que es feia de la biblioteca. Al maig del 2021, quan es van recollir les dades, les biblioteques recuperaven lentament la presencialitat amb una bona resposta dels usuaris. L'ús continuava limitat per la normativa sanitària de cada comunitat autònoma. En general, els serveis que aquestes biblioteques prestaven eren els mateixos que abans de la pandèmia, però amb restriccions en l'aforament i amb les corresponents mesures de seguretat. Aquestes circumstàncies, unides a l'augment de l'ús del préstec electrònic i la virtualització de serveis analitzats anteriorment, han ocasionat una pèrdua notòria d'usuaris, entre els quals destaquen col·lectius com la infància, les persones grans i les que estan en situació de vulnerabilitat.

4 Conclusions

En els apartats anteriors, hem presentat els resultats d'una enquesta realitzada durant la "nova normalitat" (maig del 2021) amb un conjunt de biblioteques que vam seleccionar per la seva comprovada trajectòria en l'àmbit social, específicament les biblioteques finalistes i guanyadores del premi Fundació Biblioteca Social en el període 2014-2019. Malgrat que es tracta d'una mostra reduïda (24 biblioteques), la taxa de resposta i la participació d'aquestes ha estat destacada (72,7 %), i les experiències recollides en les nombroses preguntes obertes han permès documentar una realitat que estudis posteriors podran comprovar amb poblacions més nombroses.

Els resultats més destacats posen de manifest que les biblioteques van virtualitzar els seus serveis de manera desigual, donant prioritat a les activitats adreçades al públic infantil, i que durant el confinament van emprendre processos de col·laboració limitats, principalment amb els seus interlocutors naturals, comunitats i ajuntaments. Al començament de la pandèmia, només alguns serveis van ser virtualitzats per complet per un percentatge important de les biblioteques i destaquen, en particular, la promoció de la lectura infantil i altres activitats adreçades a la infància, virtualitzades per complet en el 58 % i el 46 % dels casos, respectivament. En una enquesta realitzada al final del confinament més estricte, s'ha posat de manifest la funció dinamitzadora dels infants en les pràctiques informacionals de la població (Montesi, 2020), i aquest estudi corrobora la centralitat del públic infantil en els serveis d'aquestes biblioteques, que van poder, per mitjà d'activitats adreçades a nens, arribar també a les famílies i maximitzar d'aquesta manera la repercussió de les seves actuacions. En general, tot i que hi ha diferències entre els diversos serveis, tal com hem vist en l'apartat 3.1 dels resultats, entre el 17 % i el 71 % de les biblioteques no va virtualitzar en absolut alguns serveis. Entre les activitats que menys es van dur a terme de manera virtual, hi ha els inventaris i l'adquisició de material, cosa que apunta possiblement dificultats en l'organització i adquisició de recursos, o, per contra, la necessitat de prioritzar la comunicació amb els usuaris enfront d'altres serveis, com hem vist en la introducció (Navas, 2020). En general, les nostres dades permeten veure, encara que en una mostra reduïda, que la virtualització dels serveis no va ser homogènia i va presentar diferències entre biblioteques i serveis, la qual cosa complementa experiències recollides al principi de la pandèmia, com Nistal, 2020, i, fins i tot, enquestes prèvies com Tammaro, 2020, o Boté Vericat i Sola Martínez, 2020, amb dades més específiques.

L'èmfasi en les activitats adreçades als infants durant el confinament posa en evidència una predisposició de les biblioteques enquestades a col·laborar amb el sector educatiu, amb el qual el 21 % de les biblioteques indica haver establert col·laboracions en la nova normalitat. No obstant això, el sector educatiu és només el segon interlocutor emergent després de la crisi, perquè les col·laboracions que més creixen en la nova normalitat són amb editorials i la indústria del llibre (29 %), que reiteren la necessitat de garantir el proveïment de recursos com a actuació més urgent. Finalment, si durant el confinament, la col·laboració més intensa es produeix amb ajuntaments i comunitats, interlocutors naturals per a les biblioteques públiques, les col·laboracions menys freqüents es donen amb hospitals i centres de salut, i universitats i centres de recerca. Així mateix, expliquen, almenys en part, que es realitzin poc sovint activitats rellevants en el marc de la pandèmia com les d'alfabetització científica i les relacionades amb la desinformació i la infodèmia (4 % i 13 %, respectivament). Possiblement, una actuació més contundent de les biblioteques en aquests àmbits de tanta rellevància social passa precisament per una col·laboració amb el sector de la salut, segons apunta Walker (2021), i estudis i iniciatives futures haurien d'il·luminar aquest aspecte.

De la mateixa manera que molts serveis no es van poder virtualitzar durant el confinament, el 42 % de les biblioteques no va poder dur a terme el projecte guanyador, principalment per la impossibilitat de fer activitats presencials i per les restriccions imposades. D'altra banda, un percentatge no indiferent de biblioteques (25 %) ja presta a domicili objectes i dispositius diferents dels documents, i altres s'ho plantegen (33 %), cosa que destaca la importància de la "materialitat" en la prestació de serveis de les biblioteques. La perspectiva de la "materialitat" de la biblioteca i els serveis que presta, a més, suggereix interpretar de manera diferent les dificultats experimentades més sovint a l'hora de convertir els serveis en un format virtual. Per a les 24 biblioteques enquestades, el poc costum en la prestació de serveis virtuals ha representat la principal dificultat experimentada i, tot i que és temptador interpretar aquestes dificultats com a mancances formatives del personal bibliotecari en aquests àmbits i com a conseqüència de la bretxa digital dels usuaris, cosa que també es va posar en evidència, també podem concloure que les biblioteques amb vocació social estan més aviat acostumades a prestar serveis "materials" i presencials. De fet, segons Söderholm i Nolin (2015), els qui defensen la funció social de la biblioteca en el sentit de donar suport al desenvolupament de la societat per damunt de la sociabilitat en el sentit de relacions i interaccions recorden la concepció cada vegada més popular de la biblioteca com a lloc físic, com a contrapès de serveis que es proporcionen més i més digitalment. Potser, al costat de totes les qüestions relacionades amb les tecnologies i la bretxa digital que emergeixen en l'estat de la qüestió en els debats que es duen a terme sobre la nova funció de la biblioteca, també hauríem de debatre sobre com oferir uns serveis concebuts per a la presencialitat i materialitat en situacions en les quals això no sigui possible o estigui seriosament limitat, més enllà de les tecnologies. En aquest sentit, el projecte Laboratoris Bibliotecaris reitera la necessitat de la col·laboració (Ministeri de Cultura i Esport, 2020), com hem vist en la introducció, mentre que alguns testimoniatges parlen de biblioteques que van recórrer a serveis de missatgeria, altres departaments municipals o iniciatives ciutadanes solidàries per continuar realitzant préstecs domiciliaris. En aquest aspecte, a més, desconeixem per complet el punt de vista del públic usuari, i una millor comprensió de l'experiència de la pandèmia des del punt de vista dels usuaris i el significat que aquests atribueixen a la biblioteca com a espai físic contribuiria a alimentar els debats sobre el futur de la biblioteca pública i la materialitat dels seus serveis.

Sobre l'ús de l'espai físic de les biblioteques, algunes respostes mostren la seva preocupació davant l'increment de la demanda i l'ocupació dels joves d'espais per estudiar, disjuntiva que, especialment, a municipis petits i mitjans, el personal atén malgrat considerar que aquest ús no és pròpiament bibliotecari, i que contraposen a altres dimensions de la funció social que valoren més (Romero-Sánchez, Hernández-Pedreño i Gómez-Hernández, 2021).

Finalment, l'experiència en la comunicació amb els usuaris presenta posicions diverses i, fins i tot, oposades, exceptuant els dos aspectes següents. En primer lloc, la pràctica totalitat de les biblioteques (92 %) confirma la necessitat de col·laborar amb altres entitats públiques per mantenir el contacte amb els usuaris, mentre que en altres aspectes (percepció de pèrdua de contacte, funció de la tecnologia, etc.), la mostra està dividida per la meitat, com hem vist en l'apartat 3.8. Quant al segon aspecte en el qual la mostra coincideix en gran manera, és anecdòtic el percentatge de biblioteques que té perfil a les xarxes socials especialitzades en la lectura, més populars en entorns anglosaxons, com GoodReads i LibraryThing, i la majoria s'inclina més aviat per les generalistes (Facebook, Twitter, Instagram) per comunicar-se amb el públic usuari, si bé és cert que la quarta part de la mostra o no té perfil o directament no fa ús de les xarxes socials. Llevat d'aquests dos aspectes, les experiències sobre la comunicació amb els usuaris

són diverses i, fins i tot, dividides, possiblement per les diferents realitats que atén cadascuna, i destaquen la naturalesa "local" de la biblioteca, en què prevalen les tecnologies més generalistes i més "adaptables" a entorns específics o, fins i tot, la comunicació per canals diferents de les xarxes socials.

En conclusió, la pandèmia, en l'experiència i les opinions de 24 de les biblioteques guanyadores i finalistes del premi Biblioteca Social, deixa moltes coses per reflexionar. Emergeix clarament la necessitat de la col·laboració amb diferents interlocutors, tant institucionals com no, especialment amb sectors com els de la salut i l'ensenyament, en tots els nivells educatius. D'altra banda, l'actuació d'aquestes biblioteques, en una època de distanciament social, ha quedat profundament afectada, i no sempre les tecnologies han permès compensar la pèrdua de la biblioteca com a espai físic i material. Els debats en curs sobre la funció de la biblioteca postcovid haurien de tenir en compte la naturalesa material i presencial de molts serveis bibliotecaris, i buscar la manera d'adequar-los als reptes de futures crisis.

Agraïments

Voldríem agrair a totes les biblioteques participants el temps que han dedicat a emplenar l'enquesta i la seva generositat per compartir amb nosaltres les seves experiències i opinions.

Bibliografia

Acebes, Patricia, Álvarez, Maria Hortènsia; Anglada, Lluís; Badia, Mònica; Baena, Júlia; Bailac, Montserrat... i Vives, Josep (2021). Entrevistes. A: *Item: revista de biblioteconomia i documentació*, núm. 70, p. 33–102.

Ahlfeld, Kelly (2020). "Poised to transform: Lessons learned from COVID-19 in a school library". A: *Journal of Library Administration*, vol. 60, núm. 8, p. 958–965. <<https://doi.org/10.1080/01930826.2020.1820282>>.

Alonso, María Luisa (Nina); Frederico, Aline (2020). "El rol de las bibliotecas en tiempos de COVID-19: Reflexiones y propuestas". A: *Desde el Sur*, vol. 12, núm. 1, p. 241–262. <<https://doi.org/10.21142/DES-1201-2020-0015>>.

Anderson, Raeda; Fisher, Katherine; Walker, Jeremy (2021). "Library consultations and a global pandemic: An analysis of consultation difficulty during COVID-19 across multiple factors". A: *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 47, núm. 1, 102273. <<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102273>>.

Ansuategi, Eukene; Ubeda, Marimar, Iglesias, Mayte; Urreta, Iratxe; Emparanza, Jose Ignacio (2020). "Challenges for medical libraries in times of COVID-19: Making clinical decisions that uphold research quality". A: *Education for Information*, (Preprint), p.1–5. <<https://doi.org/10.3233/EFI-200009>>.

Arroyo-Vázquez, Natalia; Gómez-Hernández, José-Antonio (2020). "La biblioteca integrada en la enseñanza universitaria online: situación en España". A: *El profesional de la información*, vol. 29, núm. 4. <<https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.04>>.

Asociación para la Investigación de los Medios de Comunicación (2021). "Marco General de los Medios en España 2021". <<https://www.aimc.es/a1mc-c0nt3nt/uploads/2021/02/marco2021.pdf>>. [Consulta: 16/01/2022].

Balzer, Cass (2021). "A Shot in the Arm: Libraries serve as COVID-19 vaccination sites". A: *American Libraries*, vol. 52, núm. 5, p. 16–17.

- BBC (4 febrero 2021). "Covid: Oxford-AstraZeneca jabs to be given in old mobile library". <<https://www.bbc.com/news/uk-wales-55940013>>. [Consulta: 16/01/2022].
- Blanco, Nancy (2020). "Bibliotecas, libros y lecturas a través del COVID-19". A: *Información, cultura y sociedad*, vol. 43, p. 5–12. <<https://doi.org/10.34096/ics.i43.8826>>.
- Boté Vericat, Juan-José; Sola-Martínez, María-José (2020). "Els vídeos a les xarxes socials i els blogs corporatius: anàlisi dels perfils de les biblioteques públiques catalanes durant el primer mes de confinament de la COVID-19". A: *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 45 <<https://bid.ub.edu/45/bote.htm>>. <<https://dx.doi.org/10.1344/BiD2020.45.3>>. [Consulta: 16/01/2022].
- D'Alòs-Moner, Adela; Bailac, Assumpta (2019). "La biblioteca pública amb la comunitat: balanç de la Fundació Biblioteca Social". A: *Item: Revista de biblioteconomia i documentació*, núm. 67, p. 15–27. <https://raco.cat/index.php/Item/article/view/362807>.
- Domínguez-Aroca, María_Isabel (2020). "Cooperación de profesionales de las bibliotecas de Ciencias de la Salud como respuesta a la pandemia de la Covid-19". A: *Profesional de la Información*, vol. 29, núm. 4. <<https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.30>>.
- Europa Press (2020, abril). "Las bibliotecas municipales de Huesca ponen a disposición de los usuarios una asesoría tecnológica". <<https://www.europapress.es/aragon/noticia-bibliotecas-municipales-huesca-ponen-disposicion-usuarios-asesoria-tecnologica-20200409121943.html>> [Consulta: 16/01/2022].
- Federación de Gremios de Editores de España (2021). "Hábitos de lectura y compra de libros en España 2020". <<https://www.editoresmadrid.org/wp-content/uploads/2021/02/Barometro-de-Habitos-de-Lectura-2020-FGEE.pdf>>. [Consulta: 16/01/2022].
- Fundación Biblioteca Social (s/d). <<https://fundacionbibliotecasocial.org/es/>>. [Consulta: 16/01/2022].
- Fundación Biblioteca Social (2021, maig). "Las bibliotecas que no cesan" [Arxiu de vídeo]. <https://youtu.be/IO_DHNN6vVI>. [Consulta: 16/01/2022].
- Goddard, Jon (2020). "Public libraries respond to the COVID-19 pandemic, creating a new service model". A: *Information Technology and Libraries*, vol. 39, núm. 4. <<https://doi.org/10.6017/ital.v39i4.12847>>.
- Gutiérrez, Fernando-Gabriel; Castaño, Jessica (2020). "Informe: Bibliotecas argentinas ante el aislamiento social y obligatorio por el COVID-19". <<http://eprints.rclis.org/40004/>>. [Consulta: 16/01/2022].
- Indiana Library Federation (2021). "Lending a Helping Hand: Libraries assist communities with COVID-19 vaccine". <https://cdn.ymaws.com/www.ilfonline.org/resource/resmgr/featured_stories/library_vaccine_story_v2.pdf>. [Consulta: 16/01/2022].
- International Federation of Library Associations and Institutions (2020). "COVID-19 y el Sector Bibliotecario Global". <<https://www.ifla.org/ES/node/92983>>. [Consulta: 16/01/2022].
- Jones, Sara (2020). "Optimizing public library resources in a post COVID-19 world". A: *Journal of Library Administration*, vol. 60, núm. 8, p. 951–957. <<https://doi.org/10.1080/01930826.2020.1820281>>.
- Kosciejew, Marc. (2020). "The coronavirus pandemic, libraries and information: a thematic analysis of initial international responses to COVID-19". A: *Global Knowledge, Memory and Communication*, Ahead-of-print. <<https://doi.org/10.1108/GKMC-04-2020-0041>>.
- Lax, Brendan (2020). "What Are These Things Doing in the Library? How a Library of Things Can Engage and Delight a Community". A: *OLA Quarterly*, vol. 26, núm. 1, p. 54–61. <<https://doi.org/10.5399/osu/1093-7374.26.01.11>>.

- Lázaro-Rodríguez, Pedro (2020). "COBib-Públicas: observatorio de las bibliotecas públicas en España durante la pandemia por Covid-19 basado en noticias digitales". A: *Anuario ThinkEPI*, vol.14, e13b04. <<https://doi.org/10.3145/thinkepi.2020.e14b04>>.
- Mead, Brian; Dankowski, Terra (2017). "The Library of Things". A: *American Libraries*, vol. 48, núm. 6, p. 48–49.
- Marchena, Domingo (2021, enero). "Una pequeña biblioteca deslumbra a la UE". A: *La Vanguardia*. <<https://www.lavanguardia.com/vida/20210117/6183806/pequena-biblioteca-deslumbra-ue.html>>. [Consulta: 16/01/2022].
- Martínez-Cañadas, Evelio (2021). *La biblioteca pública tras la pandemia del coronavirus*. Barcelona: UOC.
- McMenemy, David; Ruthven, Ian; Robinson, Elaine (2020). "Downloading a new normal — Privacy, exclusion, and information behaviour in public library digital services use during COVID". [Projecte d'investigació]. <<https://newnormal.cis.strath.ac.uk>>. [Consulta: 16/01/2022].
- Mi, Misa; Zhang, Yingting, Wu, Lin; Wu, Wendy (2020). "Four health science librarians' experiences: How they responded to the COVID-19 pandemic crisis". A: *College & Research Libraries News*, vol. 81, núm. 7, p. 330–334. <<https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/24534>>.
- Ministeri de Cultura i Esport (2020). "Laboratorios bibliotecarios en confinamiento. Sesión 1- Las bibliotecas durante y tras el confinamiento". <<https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/bibliotecas/mc/laboratorios-bibliotecarios/jornadas/confinamiento.html>>. [Consulta: 16/01/2022].
- Montesi, Michela (2020). "Característiques situacionals del comportament informacional durant el confinament per la COVID-19: resultats d'una enquesta". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 45. <<https://bid.up.edu/45/montesi.htm>>. <https://dx.doi.org/10.1344/BiD2020.45.5>. [Consulta: 16/01/2022].
- Moreno, Jose Luís; Lluch Molins, Laia (2020). "Educación y Covid-19: Colaboración de las familias y tareas escolares". A: *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, vol.9, núm. 3, p. 1–15.
- Navas Benito, Enrique. (2020). "¿Qué han hecho y están haciendo las bibliotecas y los bibliotecarios en tiempos de Coronavirus?". A: *Desiderata*, núm.14, p. 1–20.
- Nistal, Beatriz (2020). "Las Bibliotecas Públicas de Madrid en tiempos del COVID-19". A: *Gato de biblioteca*, núm. 1, p.13–15.
- Pérez-Salmerón, Glòria (2021). "Lessons learned for library advocacy from the 2008 crisis: Interview with Glòria Pérez-Salmerón". <<https://www.ifla.org/node/93642>>. [Consulta: 16/01/2022].
- Prentice, Sheryl (2021, abril). "Library board considers reopening meeting rooms". A: *The News Sun*. <https://www.kpcnews.com/newssun/article_d8acfac2-07ce-5d42-bbbc-3fab7f62dc88.htm>. [Consulta: 16/01/2022]
- Quispe-Farfán, Gabriela A. (2020). "Las bibliotecas públicas peruanas frente a la crisis de la COVID-19: servicios, reflexiones y desafíos". A: *Revista Interamericana de Bibliotecología*, vol. 43, núm. 3, eRf2-eRf2. <<https://doi.org/10.17533/udea.rib.v43n3eRf2>>.
- Riggs, Krista (2020). "Libraries and Virtual Third Spaces after COVID-19". A: *Public Libraries*, vol. 59, núm. 4, p.12–15.
- Romero-Sánchez, Eduardo; Hernández-Pedreño, Manuel; Gómez-Hernández, José-Antonio (2021). "Función social y digital de las bibliotecas públicas en España tras la crisis económica y sociosanitaria: perspectivas y retos". A: *Profesional de la información*, vol. 30, núm. 5, e300510. <<https://doi.org/10.3145/epi.2021.sep.10>>.
- San José Montano, Blanca; López de la Fuente, Elena; Naseiro Ramudo, Ana (2020). "Los usuarios de las bibliotecas y centros de documentación opinan sobre el funcionamiento de sus servicios durante la pandemia de Covid-19". A: *Clip de Sedic: Revista de la Sociedad Española de Documentación e Información Científica*, núm. 82, p. 12–20. <<https://doi.org/10.47251/clip.n82.30>>.

- Sellés, Alicia (2021). "Per què són importants les biblioteques al segle XXI? Respostes, preguntes i propostes". A: *Item: revista de biblioteconomia i documentació*, núm. 70, p. 6–18
- Smith, Jade (2020). "Information in crisis: Analysing the future roles of public libraries during and post-COVID-19". A: *Journal of the Australian Library and Information Association*, vol. 69, núm. 4, p. 422–429. <<https://doi.org/10.1080/24750158.2020.1840719>>.
- Söderholm, Jonas; Nolin, Jan (2015). "Collections redux: the public library as a place of community borrowing". A: *The Library Quarterly*, vol. 85, núm. 3, p. 244–260. <<https://doi.org/10.1086/681608>>.
- Tammaro, Anna Maria (2020). "COVID 19 and Libraries in Italy". A: *International Information y Library Review*, vol. 52, núm. 3, p. 216–220. <<https://doi.org/10.1080/10572317.2020.1785172>>.
- Temiz, Serdar; Salelkar, Lakshmi Pradip (2020), "Innovation during crisis: exploring reaction of Swedish university libraries to COVID-19". A: *Digital Library Perspectives*, vol. 36, núm. 4, p. 365–375. <<https://doi.org/10.1108/DLP-05-2020-0029>>
- Walker, Philip. (2021). "The library's role in countering infodemics". A: *Journal of the Medical Library Association: JMLA*, vol. 109, núm. 1, p. 133–136. <<https://doi.org/10.5195/jmla.2021.1044>>.
- Walsh, Benjamin; Rana, Harjinder (2020). "Continuity of Academic Library Services during the Pandemic: The University of Toronto Libraries' Response". A: *Journal of Scholarly Publishing*, vol. 51, núm. 4, p. 237–245. <<https://doi.org/10.3138/jsp.51.4.04>>.