

Servicios bibliotecarios y de información 2019-2021. Usuarios de la Biblioteca de la Unidad Académica de Estudios Regionales (UAER) de la UNAM

Library and information Services 2019-2021. Users of the Library of the Academic Unit of Regional Studies (UAER) of the National Autonomous University of Mexico (UNAM)

ALBERTO FERNANDO LEMUS LEMUS*
DANIAR CHÁVEZ JIMÉNEZ**

* Maestro en Bibliotecología y Estudios de la Información. Técnico académico. Biblioteca de la Unidad Académica de Estudios Regionales, UNAM. Correo: alemus@humanidades.unam.mx. ORCID: 0000-0002-5257-4191.

** Doctor en Lengua y Literaturas Hispánicas. Investigador asociado "C". Unidad Académica de Estudios Regionales, UNAM. Correo: dchavez@humanidades.unam.mx. ORCID: 0000-0002-4116-3223.

RESUMEN

Se reflexiona sobre la función de la biblioteca universitaria durante 2019 a marzo de 2021. Analizamos a grandes rasgos el tránsito sufrido por los servicios bibliotecarios durante el periodo de confinamiento ocasionado por la COVID-19. Partimos de la pregunta: ¿cuáles son las perspectivas que se le vislumbran a la biblioteca universitaria en la nueva normalidad? A partir de ahí, enfocamos nuestro estudio en los usuarios de la información de la biblioteca de la UAER. Concluimos señalando que gracias a los controles estadísticos nos fue posible comparar y analizar el comportamiento de los usuarios en el uso de los servicios de la biblioteca durante el periodo mencionado, con lo cual se sientan las bases para proponer estrategias de servicio más eficientes (incluidos los servicios digitales) para la comunidad de usuarios en la UAER en la denominada nueva normalidad.

ABSTRACT

In this paper we reflect on the role of the university library during 2019 to march 2021. We broadly analyzed the ordeal suffered by library services during the period of lockdown caused by COVID-19. We started with the question: what are the prospects for the university library in the new normal? From there, we focused our study on the users of the UAER library. We concluded by pointing out that, thanks to our statistical controls, it was possible to compare and analyze the behavior of users in the use of library services during the period above mentioned, thus laying the foundations to propose more efficient service strategies (including digital services) for the UAER user community in the so-called new normal.

Biblioteca Universitaria, vol. 25, núm 1, enero-junio 2022.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/dgbsdi.0187750xp.2022.1.1397>

Palabras Clave:

Bibliotecas universitarias, usuarios de la información, servicios bibliotecarios, bibliotecas académicas.

Keywords:

University libraries, information users, library services, academic libraries.

BIBLIOTECAS
UNIVERSITARIAS

Introducción

En 2005, el Centro de Estudios de la Revolución Mexicana Lázaro Cárdenas (CERMLC), A. C., entregó en comodato a la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) sus instalaciones ubicadas en Jiquilpan de Juárez, Michoacán, entre las que se encontraban un archivo histórico, un museo y una biblioteca, además de la infraestructura que había albergado al CERMLC. A raíz de ello la UNAM, a través de la Coordinación de Humanidades, creó la Unidad Académica de Estudios Regionales (UAER), con el propósito de fortalecer los estudios sobre el territorio en esta región del occidente mexicano.

En el caso particular de la Biblioteca de la UAER, fue en 2007 cuando la universidad designó al primer técnico académico con la formación en bibliotecología para hacerse cargo del centro de documentación, lo que implicó un profundo proceso de reorganización y tratamiento bibliotecológico estrictamente apegado a las normas que la universidad exige para el cuidado, disposición y difusión del patrimonio documental de esta casa de estudios.

Este proceso de reorganización incluyó la mudanza de la biblioteca de un segundo piso a una planta baja, lo cual fue acertado por el peso físico que representan las colecciones documentales para las estructuras arquitectónicas. Además, la clasificación de la colección fue migrada del sistema Dewey al sistema Library of Congress; se comenzó la automatización de los procesos técnicos por medio del sistema de gestión de bibliotecas ALEPH, creando así el catálogo en línea de la biblioteca y permitiendo su integración en el catálogo colectivo de la Universidad: Librunam. La implementación del sistema antes mencionado permitió también el control automatizado del préstamo a domicilio, además se proporcionaron cuatro computadoras de última generación para la consulta del catálogo en línea de la biblioteca y de la biblioteca digital, así como para brindar acceso a Internet a los usuarios, entre otros importantes avances.

La Biblioteca de la UAER tiene como primer objetivo satisfacer las necesidades de información de los investigadores, técnicos académicos y administrativos de la propia

unidad, así como de los profesores y alumnos de las instituciones de educación superior de la región que trabajan en las áreas de las ciencias sociales y las humanidades, aunque también posee un perfil de consulta pública, por lo cual se ha establecido una importante actividad de vinculación con la comunidad de la Ciénega de Chapala.

En 2014, con la incorporación de un segundo técnico académico, también bibliotecólogo, se estableció la actual estructura de la biblioteca, en donde la coordinación administrativa y formal de la misma sigue recayendo en el titular de la Coordinación de la UAER, y, para efectos de su mejor organización bibliotecológica y administrativa, la biblioteca quedó dividida en cinco áreas de responsabilidad, las cuales son gestionadas por los dos técnicos académicos:

- Área de Desarrollo de Colecciones. Aquí se realizan las funciones bibliotecológicas que tienen como fin el desarrollo de las colecciones de la Biblioteca conforme las líneas de investigación activas en la unidad y las labores de los técnicos académicos. Dichas funciones consisten en la selección, la adquisición (compra, donación y canje) y el descarte de materiales documentales.
- Área de Procesos Técnicos. Realiza las actividades que tienen como fin la preparación de los materiales documentales para dejarlos listos para su consulta, a través de la determinación de los procesos originales y cargos en el sistema ALEPH, el proceso menor y la restauración física.
- Área de Servicios Bibliotecarios y de Información. Donde se llevan a cabo las actividades bibliotecológicas que tienen como fin la satisfacción de necesidades de información de los usuarios, a través de los servicios de consulta y préstamo (interno, externo e interbibliotecario), disseminación selectiva de información, servicios documentales y biblioteca digital, así como el ordenamiento y mantenimiento de las colecciones.
- Área de Extensión y Difusión. Las actividades de esta área tienen como fin promocionar los acervos documentales y los servicios de la

Biblioteca, tales como: las visitas guiadas, la gestión de la web 2.0 (Facebook), el desarrollo del círculo de lectura, el boletín y las exposiciones bibliográficas.

- Área de Representación Técnica. Tiene como fin ser el enlace profesional de la Biblioteca con otras áreas de la UAER y de la universidad, así como con entidades externas a la misma. Gestiona, además, la solicitud de mobiliario y equipo, el servicio social, así como realiza los censos e informes en general y respalda las bases de datos de los sistemas bibliotecológicos.

Cada una de las cinco áreas antes mencionadas realiza sus propias funciones de carácter administrativo, las cuales tienen como fin proporcionar dirección, planeación, organización y control de todas sus actividades, tales como planes, programas, informes, controles, etcétera.

A casi tres lustros de reestructuración, técnicos académicos e investigadores nos hemos propuesto, a través del presente escrito, presentar algunos datos estadísticos sobre los usuarios y los servicios de la Biblioteca de la UAER, particularmente de 2019 a marzo de 2021, poniendo especial énfasis en las profundas transformaciones que se dieron desde la emergencia sanitaria iniciada en marzo de 2020, con la intención de sentar las bases para un futuro estudio de necesidades de información de la comunidad usuaria de la Biblioteca. Finalmente, el presente escrito realiza una reflexión sobre las perspectivas que se abren a la gestión del patrimonio documental de la UAER, particularmente el relativo a la biblioteca, en lo que ahora se comienza a denominar como las nuevas normalidades o la postpandemia.

Por tanto, partimos de las siguientes preguntas para empezar a plantear nuestras ideas: ¿De qué manera la teoría bibliotecológica sobre los usuarios nos ayudó a organizar el patrimonio documental de la Biblioteca? ¿Cómo la recolección de datos a través de los tableros estadísticos de control interno de la Biblioteca de los años 2019 a marzo de 2021 nos permitió medir el comportamiento de los usuarios en el uso de sus servicios? ¿Qué retos plantean las nuevas tecnologías de la información y la brecha digital a los usuarios de la biblioteca en la nueva normalidad?

Servicios y usuarios

Los usuarios de cualquier unidad de información (bibliotecas, archivos, museos, centros de documentación, etcétera) son elementos esenciales para ser considerados en los estudios de los mismos, pues son ellos los que determinan el tipo de información que concentrarán esos organismos, así como el desarrollo de sus colecciones y los servicios que se prestarán al público en general. En la teoría disciplinaria, explica Lucrecia Felquer (2020), es a partir de mediados de la década de los setenta del siglo pasado cuando el usuario toma un papel relevante en los sistemas de información, impulsado por la teoría cognitiva, la cual hace verlo como un ente activo en la construcción consciente de sus necesidades de información, a través de la interacción dialógica con el profesional de esta área del conocimiento.

Por lo que conocer y perfilar a la comunidad de usuarios que ha de atender una unidad de información es indispensable para su administración, para poder diseñar servicios bibliotecarios que sean pertinentes a las necesidades de información de su comunidad, así como para establecer la estrategia del desarrollo de sus colecciones, de sus procesos de automatización e incluso del diseño del local o del espacio físico, pues conociendo a dicha comunidad se puede definir mejor la distribución de los espacios de atención, como son las salas de lectura tanto individual como grupal, así como la determinación del mobiliario y el equipo apropiado para el almacenamiento, conservación y disposición de los materiales documentales (Calva, 2016).

Retomando las ideas de Felquer (2020) la autora apunta al "usuario como el elemento fundamental" de un sistema de información, al señalar que es él mismo quien perfila sus propias necesidades de información y del desarrollo de sus actividades y consultas, ya sean estas aplicadas "con fines profesionales, docentes, de aprendizaje, de investigación, de carácter lúdico o de ocio" (p. 19); estas dos últimas simplemente para satisfacer curiosidades que muchas veces están relacionadas con las historias locales y, desde esta perspectiva, se convierten en un factor fundamental para la cohesión social. En tanto que, como afirma

Lurdes Boix, el número de personas que se han acercado a los archivos, a las bibliotecas y a los centros de documentación en general ha aumentado considerablemente en los últimos años, todos ellas entusiasmadas y deseosas de información para conocer sus historias locales o sus genealogías y, por ello mismo, el “patrimonio histórico juega un papel importantísimo en la preservación de la memoria” (Alberch, R, Broix, L. *et al.*, 2001, p. 107), en la construcción del *sentido comunitario* y en la posibilidad de ejercer una *participación política activa*.

Para los centros de documentación en general, al ser el usuario y las distintas dinámicas comunitarias y socioterritoriales quienes determinan el desarrollo de sus funciones y sus necesidades de información, el bibliotecario, el documentalista o el archivónomo resultan ser una pieza clave en tanto que lo acompañarán y lo orientarán durante su actividad de investigación documental; por lo mismo, es el especialista de estos servicios quien está obligado a conocer las necesidades específicas de sus comunidades (Calva, 2016).

La manera de conocer estas necesidades de información solo se puede realizar mediante los llamados estudios de usuarios, los cuales se centran en ubicar cuáles son esas necesidades (Calva, 2016) y cómo pueden atenderse. Sueli do Amaral afirma que una herramienta indispensable para la gestión de bibliotecas es precisamente la implementación de estos estudios, “porque proveen condiciones a los profesionales para la identificación del perfil de los usuarios, con el objetivo de planear servicios y productos que serán ofrecidos” (Amaral, 2017, p. 69). Además, esto permite diseñar actividades educativas y formativas en la biblioteca, lo que los convierte en un verdadero *agente social* en la formación y la cohesión de la comunidad, además de que fomentan la participación política, social y cultural activa.

Reforzando esta idea de participación en la comunidad en donde se ubica la unidad de información, ha quedado demostrado que es imprescindible romper la pasividad del profesional de la información para convertirlo también en un agente social, el cual debe contribuir a:

[...] los esfuerzos para abordar las necesidades e intereses cambiantes de las comunidades locales, desarrollar capital social y desarrollar capacidades individuales y comunitarias a través de una variedad de programas y prácticas bibliotecarias. Implica comprender los intereses y necesidades locales, tener conocimiento de los activos de la comunidad y tener una participación activa y comprometida con los grupos comunitarios” (Heuertz, 2009, p. 8).

Lo anterior nos lleva a la necesidad de considerar el tipo de acervos, actividades de formación y vinculación comunitaria que deberemos gestionar en nuestra unidad de información, porque no toda la información es indispensable o relevante para todas las personas; para que ésta sea útil o atractiva debe cumplir con ciertos criterios de valor, mismos que sólo se pueden establecer a través de los fundamentos que dictan los estudios de usuarios. Esto quiere decir que cada comunidad determina las características y la tipología de la información que necesita tomando en cuenta los factores externos e internos (Calva, 2020) de los individuos de la propia comunidad y de sus propias dinámicas socioterritoriales y culturales. Porque la información, cuando no está inmersa en un contexto determinado, carece de sentido y no resuelve las necesidades requeridas por los usuarios (Ramírez, 2020).

Debemos recordar que más allá de contener información, ordenarla, resguardarla y ponerla a disposición de los usuarios, los centros de documentación en general son instituciones que contienen conocimientos universales, testimonios históricos, patrimonios culturales, así como información relevante de la administración pública que puede ayudar a los ciudadanos a acceder a conocimientos que fomenten y guíen su participación política y comunitaria. En este sentido, la biblioteca se convierte en un instrumento que provee a los ciudadanos las necesidades básicas de información a través de las cuales puede tomar conciencia de su actualidad. Hoy en día, explica Antonia Heredia, la “sociedad tiene nuevas exigencias y reclama nuevos derechos: transparencia y agilidad en la administración y acceso a la información” (2007, p. 13) y son los centros de información pública las instancias que proveen a los ciudadanos de estos elementos que, además, refuerzan el derecho que



tenemos todos los ciudadanos para informarnos libremente y generar nuestros propios saberes, derechos fundamentales de las sociedades contemporáneas.

En este contexto, la universidad pública tiene la misión de contribuir al desarrollo nacional a través del ejercicio de sus funciones sustantivas como son la docencia, la investigación y la proyección cultural, buscando el logro de la reflexión crítica, tanto entre su comunidad académica como entre la ciudadanía en general (Naranjo, 2020). Además, tiene el compromiso social de transmitir valores y saberes a la comunidad en la que está inmersa. La educación universitaria ha migrado en las últimas décadas a una nueva conceptualización del proceso de enseñanza-aprendizaje, el cuál centra sus esfuerzos en la actividad primordial del estudiante: la construcción de su conocimiento. Este nuevo enfoque está caracterizado por: a) pasar de la enseñanza centrada en el profesor a centrarse en los procesos de aprendizaje de los estudiantes; b) de concebir el aprendizaje como un proceso único y final a considerarlo como un proceso continuo, y que se desarrollará a lo largo de la vida; c) pasar de ser un profesor proveedor de conocimiento a ser un facilitador de competencias, entre otras particularidades (Area *et al.*, 2007).

La biblioteca universitaria sirve de apoyo para las funciones sustantivas de las casas de estudio, por lo que es necesario que esté integrada en la misión, visión y objetivos de la universidad (Orera, 2005), de tal forma que:

“además de apoyar el desarrollo del proceso docente y de cualquier proceso de investigación, propici[e] el intercambio de ideas, conocimientos y cultura general de la comunidad en la que se inserta” (Felquer, 2020, p.20). La biblioteca universitaria aporta espacios, recursos y servicios que facilitan el acceso a la información y fomentan su lectura crítica, con el fin de que los usuarios en su calidad de ciudadanos estén mejor dotados para la toma de decisiones en sus diversas facetas como sujetos sociales y políticos dentro de su comunidad (Naranjo, 2005).

Según Sánchez y Yubero, citado por Cabrera López, la biblioteca como institución hoy se encuentra en la etapa de socialización en la que se ha convertido en espacio activo para la “...vida social, cultural y política [en donde su tarea principal] es promover la formación ciudadana y la alfabetización múltiple con el fin de contribuir al desarrollo social, político y económico, a la vez que [es la encargada de proveer] el acceso a la información, [al] conocimiento y [a la] cultura” (Cabrera, 2018, p.74).

Como bien lo ha señalado Xilberto Llano, la biblioteca pública, principalmente en áreas semi urbanas, semi rurales y rurales, puede ayudar a disminuir el aislamiento (y por tanto aumentar la participación política y la actividad sociocultural), así como puede convertirse en un lugar de contacto con las realidades nacionales y, a su vez, posibilitar la creación de importantes dinámicas comunitarias y de cohesión social (Llano, 1997)

de las regiones. Para ello, las nuevas tecnologías de la información se vuelven esenciales. En el caso de la biblioteca de la Unidad Académica de Estudios Regionales, es importante considerar que se encuentra inmersa en ese ámbito urbano que colinda con espacios semi urbanos, semi rurales y rurales, lo que le otorga una posición estratégica para convertirse en un centro de documentación que proporcione en estas comunidades el acceso al conocimiento y a la información a través de sus acervos bibliográficos, pero también puede posibilitar el acceso a las nuevas tecnologías a través de sus servicios digitales, tales como lo son el acceso a computadoras con conectividad a Internet para realizar trabajos de búsqueda, escolares o académicos, acceso a la biblioteca digital de la UNAM (y a otros repositorios institucionales), búsquedas generales en la Web y facilidad para obtener documentos específicos vía solicitud de acceso a los mismos.

La biblioteca de la UAER

La emergencia sanitaria que se presentó en el primer trimestre de 2020 obligó a que la Biblioteca de la UAER cerrara por primera vez sus puertas al público. Desde entonces, y hasta el cuarto bimestre de 2021, ha permanecido sin dar servicio presencial, aunque sigue ofreciendo algunos de sus servicios en línea. Desde el trabajo-en-casa, que ha caracterizado las actividades de casi todas las dependencias de la UNAM, el presente estudio analiza los datos de los controles estadísticos que lleva el área de *Servicios Bibliotecarios y de Información* para determinar cómo es que la emergencia afectó particularmente a los usuarios y a los servicios de la biblioteca. Dichos datos se analizaron en el marco de dos periodos diferenciados de un año: el primero es el de la *pre-pandemia* que va desde abril de 2019 a marzo de 2020 y el segundo es el de la *pandemia* que va de abril de 2020 a marzo de 2021.

Comunidad de usuarios

En bibliotecología se considera al *usuario de información* como aquella persona que presenta un déficit o carencia de cierto conocimiento que le permita resolver algún problema y que busca información que pueda satisfacer

esa necesidad de resolución del asunto de su interés (Naranjo, 2005); y a las *comunidades de usuarios* como aquellas que se conforman por individuos que tienen características o intereses comunes (Palacios, 2006).

El criterio para la tipificación de usuarios corresponde al “tipo de mundo de la información al que necesite entrar el usuario, condicionado por el tipo de necesidad de información que tenga, lo cual a su vez estará determinado por el proyecto existencial que esté realizando” (Rendón, 2005, p. 115), por lo que un investigador, por ejemplo, requerirá información que le permita crear nuevo conocimiento y por tanto acudirá a fuentes de información originales o inéditas dentro de su campo de conocimiento, tales como reportes de investigación, artículos científicos, escritos de alta divulgación, etcétera, perfil muy distinto al de un usuario que consulta información de orden más general, principalmente con intenciones formativas o informativas.

Por otro lado, una clasificación de usuarios existente en nuestra disciplina es aquella que considera la pertenencia o no de una persona a una organización o institución determinada, es decir, aquellos que son parte formal de la entidad a la que generalmente también pertenece la biblioteca (investigadores, técnicos académicos, alumnos, profesores, personal administrativo), los cuales se consideran *usuarios internos*; y a aquellos que no forman parte de la institución (público en general) se les considera *usuarios externos*. Esta tipificación es aplicada para el control estadístico de toda biblioteca.

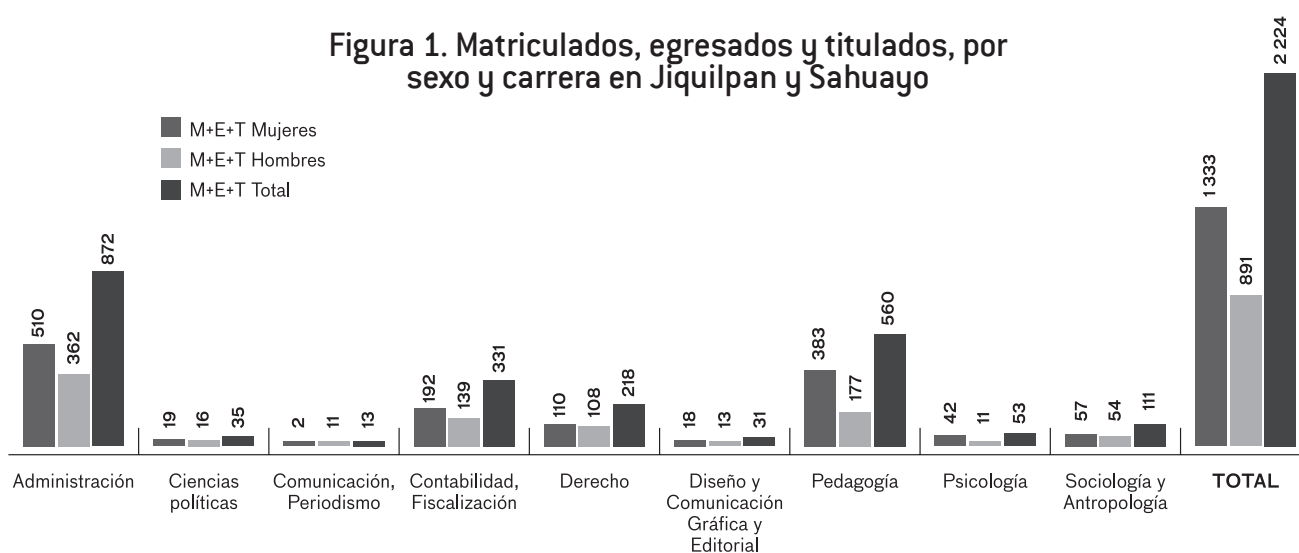
Otra tipificación, tal vez la más relevante, es aquella que considera que los usuarios de una unidad de información pueden ser usuarios reales o usuarios potenciales. Los primeros son aquellos que siendo conscientes de sus necesidades de información acuden con regularidad a alguna unidad o centro de información para satisfacer esas necesidades, mientras que los segundos, aunque también son conscientes de sus necesidades de información, no acuden regularmente, pero dejan abierta la puerta a la posibilidad de que lo hagan en algún momento (Rendón, 2005).

La Biblioteca de la UAER tiene como su principal *comunidad de usuarios internos reales* al personal

académico; esto es, abarca un equipo multidisciplinario de 11 investigadores (que tratan temas tales como la antropología, el agua, la nutrición, los alimentos lácteos, el turismo, las relaciones internacionales, la migración, la economía, el patrimonio documental, entre otros, todos desde una perspectiva regional) y nueve técnicos académicos (los cuáles regularmente actualizan sus conocimientos en distintas disciplinas tales como la bibliotecología, la educación continua, la comunicación, la museografía, la historia de occidente o la administración estratégica, entre otras), a lo que se integra el personal administrativo, que está conformado por funcionarios, personal de confianza y de base, a los que consideramos como *usuarios internos potenciales*.

En tanto que la Biblioteca también brinda sus servicios a cualquier persona que desee realizar alguna consulta o investigación, considera como parte de su *comunidad de usuarios externos potenciales* a todos los ciudadanos de la región de la Ciénega de Chapala, y en su carácter de biblioteca universitaria particularmente a los estudiantes y académicos de nivel superior y posgrado, esto debido a la propia naturaleza de su acervo, el cual está destinado a dichos niveles y a que abarca principalmente las disciplinas de las Ciencias Sociales y las Humanidades. La *comunidad de usuarios externos potenciales* de la biblioteca se ha determinado en 2 224 personas. Esta cifra se centra en el total de alumnos matriculados, egresados y titulados durante el ciclo escolar 2019-2020 de las carreras de Ciencias Sociales y Humanidades, que se imparten en distintas instituciones de educación superior que se encuentran en los municipios de Jiquilpan y Sahuayo, principalmente. De este total de alumnos destaca que 891 son hombres y 1 333 son mujeres (ANUIES, 2021). (Figura 1)

Figura 1. Matriculados, egresados y titulados, por sexo y carrera en Jiquilpan y Sahuayo



Fuente: Elaboración propia con datos de la ANUIES (2021)

Con base en los préstamos externos que se han realizado a usuarios ajenos a la UAER, se determinó que la Biblioteca también cuenta con una *comunidad de usuarios externos reales* de 131 personas, de los cuales 58 son hombres y 73 son mujeres.

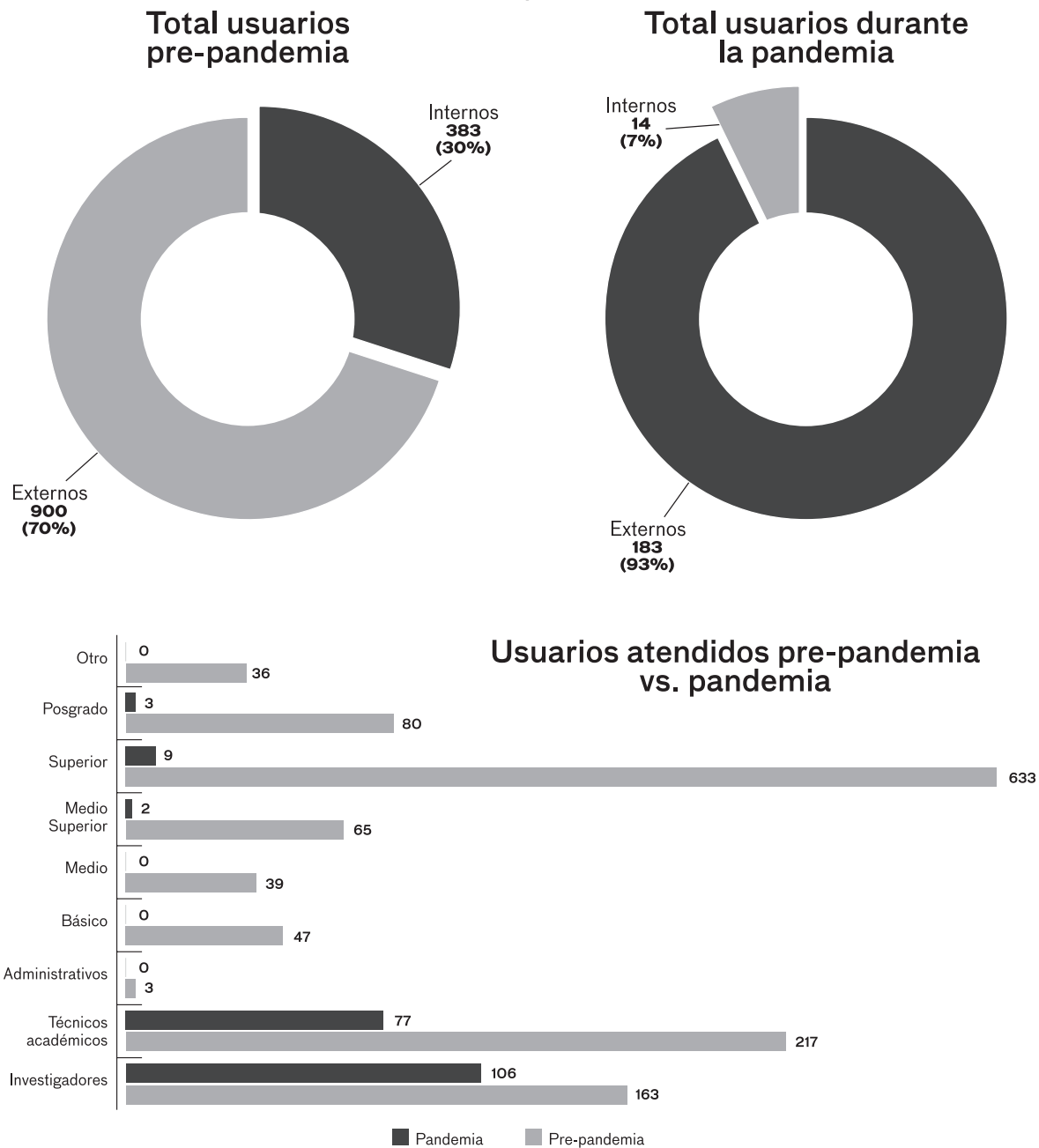
Usuarios atendidos antes y durante la pandemia

Los usuarios de la Biblioteca de la UAER han sido clasificados por el área de Servicios Bibliotecarios y de Información, con la intención de llevar un control estadístico de los mismos, en internos (reales y potenciales) y externos (reales y potenciales); a su vez, los usuarios internos (reales y potenciales) se controlan por la función que desempeñan dentro de la UAER, por lo que existen las categorías de: investigadores, técnicos académicos y administrativos. A los usuarios externos (reales y potenciales) se les agrupa según su nivel académico, es decir:

nivel básico, medio, medio superior, superior, posgrado y otros. Para términos de la presentación de los siguientes datos, enfocamos nuestro estudio en estas dos categorías: usuarios internos (UI) y usuarios externos (UE), en ambos casos enfocándonos en los usuarios reales.

A continuación, los resultados referentes al comportamiento de los usuarios durante los dos periodos definidos según el gráfico siguiente (figura 2):

Figura 2. Usuarios atendidos durante la pre-pandemia vs durante la pandemia



Fuente: Elaboración con datos propios

- Durante el año pre-pandemia acudieron un total de 1 283 usuarios, mientras que durante la pandemia sólo fueron 197, lo que representa un descenso considerable de la cantidad total de usuarios asistidos.
- Los UE atendidos fueron 900 el año pre-pandemia y 14 durante la pandemia, lo que representa un fuerte descenso de la cantidad total de UE que se presentaron.
- Los UI fueron 383 en el año pre-pandemia y 183 durante la pandemia, lo que representa también un descenso considerable en los UI auxiliados.
- Los UE durante la pre-pandemia fueron la población mayormente atendida y durante la pandemia fue la menos asistida.
- Los UI durante la pre-pandemia fueron la población menos auxiliada y, por el contrario, durante la pandemia fue la más atendida.
- Dentro de los UE, los segmentos más asistidos tanto en la pre-pandemia como durante la pandemia fueron los usuarios de nivel superior y posgrado.
- Dentro de los UI, los segmentos más auxiliados tanto en la pre-pandemia como durante la pandemia fueron los investigadores y los técnicos académicos.

En resumen, se puede observar una significativa disminución de usuarios que acudieron a la Biblioteca del primer periodo al segundo. Fue la población de UE la que prevaleció en su atención en el año previo a la emergencia sanitaria y pasó al extremo opuesto durante la pandemia. Caso contrario fue el de los UI, pues durante el año pandémico en estos se centró el servicio de la Biblioteca. Por último, otro dato interesante a observar es que los UE de nivel superior y posgrado fueron los más atendidos en ambos periodos de estudio; lo mismo ocurrió con los segmentos de investigadores y técnicos académicos de los UI, pues estos fueron los más asistidos durante los casi dos años que ha durado la emergencia sanitaria (hasta el momento que se registran los datos aquí consignados).

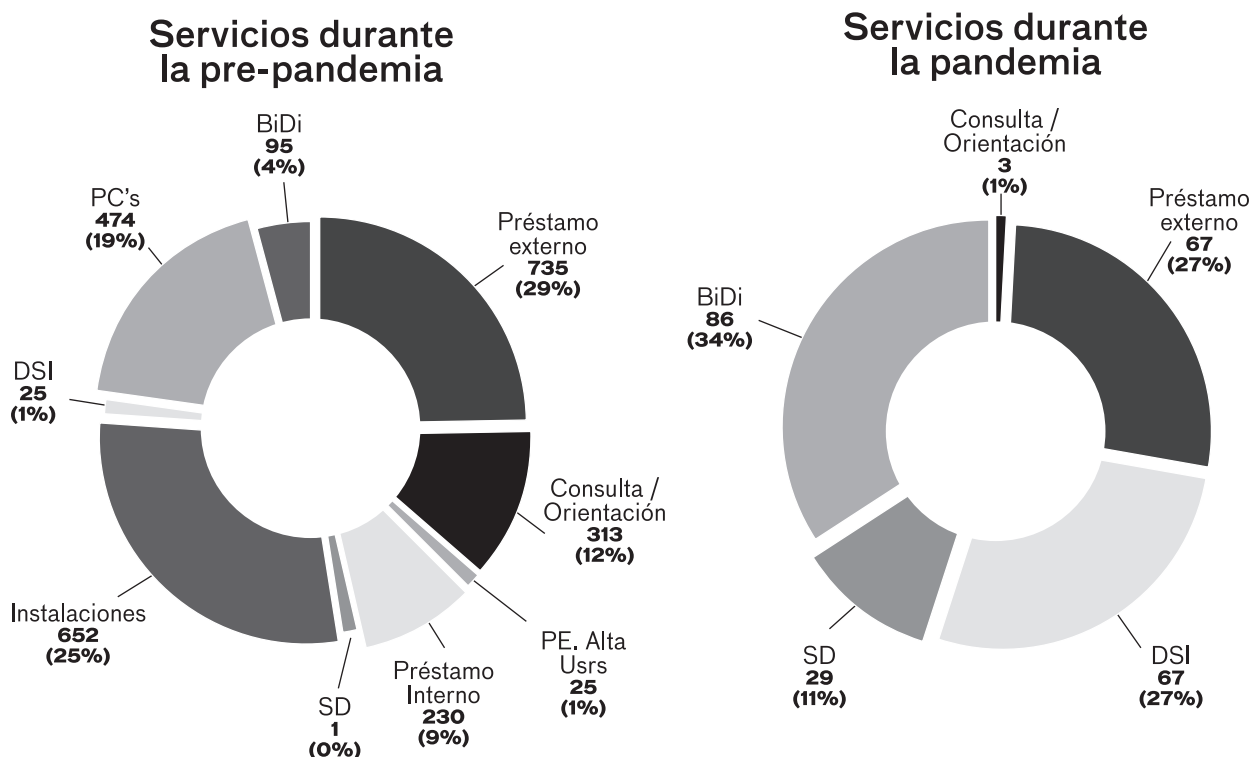
Servicios bibliotecarios y de información brindados antes y durante la pandemia

En la Biblioteca de la UAER se brindan los servicios de consulta, préstamos interno, externo e interbibliotecario, uso de instalaciones, uso de computadoras, consulta de la Biblioteca Digital de la UNAM, el servicio de diseminación selectiva de información y los servicios documentales.

Como puede observarse en el gráfico siguiente (figura 3), los usuarios atendidos durante los dos años estudiados hicieron uso de los servicios de la biblioteca como sigue:

	Año pre-pandemia		Año durante la pandemia	
	Veces	Porcentaje	Veces	Porcentaje
Préstamo externo	735	29%	67	27%
Instalaciones (salas)	652	25%	-	-
PC's	474	19%	-	-
Consulta / Orientación	313	12%	3	1%
Préstamo Interno	230	9%	-	-
BiDi	95	4%	86	34%
PE. Alta Usrs	25	1%	-	-
DSI	25	1%	67	27%
SD	1	0%	29	11%

Figura 3. Servicios utilizados en la pre-pandemia vs. durante la pandemia.



Fuente: Elaboración con datos propios

- Los servicios que implican la presencia física de los usuarios sólo aparecen en el año de la pre-pandemia, como lo son el uso de las instalaciones, las computadoras, el préstamo interno y el alta de usuarios para el préstamo externo. Caso especial es el préstamo externo, debido a que los préstamos que existían al inicio de la pandemia y que no fueron devueltos son los que se estuvieron renovando de manera mensual durante el año de la emergencia sanitaria.
- Los servicios que fueron utilizados durante los dos años analizados son el préstamo externo, la biblioteca digital, el servicio de diseminación selectiva de información, los servicios documentales y el de consulta, de los cuales cabe resaltar lo siguiente:
 - El servicio de mayor uso durante el primer año, 735 veces, fue el préstamo externo, mientras que durante el año pandémico fue el de la biblioteca digital, 86 veces.
 - El segundo lugar lo ocupó el servicio de consulta durante el primer periodo con 313 veces, mientras que en el segundo periodo ocuparon ese lugar los servicios de préstamo externo y diseminación selectiva de información, con 67 veces de uso.
 - En el tercer lugar estuvo la biblioteca digital con 95 consultas en el año pre-pandemia, mientras que durante el año pandémico fueron los servicios documentales los que aparecieron en ese lugar con 29 usos.
 - En el cuarto lugar estuvo el servicio de diseminación selectiva de información con 25 usos durante el primer periodo, mientras que en el segundo año estuvo el servicio de consulta con apenas 3 usos.

En resumen, la primera observación relevante (y esperable) es que los servicios en los que es imprescindible la presencia de los usuarios fueron los más afectados con el cierre de la biblioteca, pues fue imposible poder brindarlos durante el año de la emergencia sanitaria. Sin embargo, existen otros servicios en los que no fue forzosa la presencia de los usuarios, a saber: préstamo externo, biblioteca digital, diseminación selectiva de

información, servicios documentales y consulta. Finalmente, los cuatro servicios más utilizados durante el primer y segundo periodo fueron el préstamo externo, el servicio de consulta, la biblioteca digital y la diseminación selectiva de información (en ese orden). El primero y segundo fueron los más usados para el primer periodo; el tercero y cuarto fueron los más asistidos durante el año pandémico. Otra vez, la razón natural para entender este comportamiento es que los dos servicios del año pre-pandemia requieren la presencia de los usuarios, mientras que los dos servicios del año pandémico ocuparon esos lugares porque no es forzosa la presencia física de los usuarios.

Conclusiones

El cierre de la Biblioteca de la UAER durante el periodo pandémico ocasionó un fuerte descenso en el total de usuarios atendidos a partir del segundo trimestre de 2020; también provocó que se suspendieran definitivamente los servicios en los que es imprescindible la presencia física de los usuarios, tales como el uso de las instalaciones y las computadoras, el préstamo interno y el alta de usuarios para el préstamo externo.

Ante estas circunstancias los UI fueron los menos afectados, pues durante el año pandémico en ellos se centró el auxilio de la biblioteca a través de los servicios en los que no es forzosa la asistencia de los usuarios, tales como: el préstamo externo, la biblioteca digital, la diseminación selectiva de información, los servicios documentales y la consulta.

Otro aspecto relevante observado es que los UE de nivel superior y posgrado, así como los técnicos académicos e investigadores de la población de los usuarios

UI, son los segmentos que más se atendieron durante los dos periodos estudiados.

Los cuatro servicios más utilizados durante los periodos analizados fueron el préstamo externo, el servicio de consulta, la biblioteca digital y la diseminación selectiva de información. Es de resaltar que los dos últimos servicios fueron los más asistidos durante el año pandémico, pues no requieren la concurrencia de los usuarios.

Debido a los controles estadísticos y el detalle de los indicadores registrados, fue posible comparar y analizar el comportamiento de los usuarios en el uso de los servicios de la biblioteca durante los periodos de la pre-pandemia y la pandemia, lo que conmina a que se sigan llevando a cabo pues permiten generar conocimientos que mejoran el trabajo bibliotecológico. En este sentido y con base en los resultados obtenidos, es importante que la biblioteca de la UAER realice acciones encaminadas a prepararla para responder de una manera más eficiente ante adversidades sanitarias y nuevas normalidades como las que experimentamos entre 2020 y 2021; una de ellas es la de reforzar los servicios que no requieren la concurrencia del usuario, es decir, aquellos que estén basados en el uso de medios digitales, sin menoscabo de los servicios tradicionales. También se debe continuar con la atención de sus dos comunidades de usuarios más importantes: los UI (investigadores y técnicos académicos) y los UE (alumnos principalmente del nivel superior y posgrado), tal como se ha realizado durante los últimos años. Cabe destacar, finalmente, que la Biblioteca de la UAER, pese a las afectaciones causadas por la emergencia sanitaria, siguió realizando esfuerzos para cumplir con su objetivo principal: satisfacer las necesidades de información que los usuarios requieren y ajustar sus servicios a las exigencias que las *nuevas normalidades* demandan. ■

REFERENCIAS

- ALBERCH, R., Boix, L., NAVARRO, N., & Vela, S. (2001). Historia, ciudadanía y turismo cultural. En *Archivos y cultura: Manual de dinamización* (pp. 107–134). TREA.
- AMARAL, S. (2017). Estudios de usuarios e investigación de mercadotecnia. En *Comunidades de usuarios, necesidades de información y servicios bibliotecarios: Investigaciones* (pp. 61–84). UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.

- ANUIES. (2019). *Anuario Educación Superior – Técnico Superior, Licenciatura y Posgrado V.1.3: Ciclo Escolar 2019-2020*. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior: Información Estadística de Educación Superior. <http://www.anui.es.mx/informacion-y-servicios/informacion-estadistica-de-educacion-superior/anuario-estadistico-de-educacion-superior>
- AREA, M., HERNÁNDEZ-HERNÁNDEZ, F., & SANGHO, J. M. (2007). *De la biblioteca al centro de recursos para el aprendizaje y la investigación*. Octaedro: Universitat de Barcelona, Institut de Ciències de l'Educació. <https://cutt.ly/WSTWhlK>
- CABRERA LÓPEZ, R. (2018). *El libro y la lectura, la biblioteca y el bibliotecario en el contexto del ejército zapatista de liberación nacional* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México]. TESIUNAM. <http://132.248.9.195/ptd2018/abril/0773504/Index.html>
- CALVA GONZÁLEZ, J. J. (2016). *Comunidades de usuarios, necesidades de información y servicios bibliotecarios: Investigaciones*. Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. <https://doi.org/10.22201/iibi.9786070284885e.2016>
- CALVA GONZÁLEZ, J. J. (2020). *Usuarios en diferentes contextos informativos: Aspectos teóricos y prácticos*. Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/58
- FELQUER, L. V. (2020). Más allá de las tecnologías, más cerca de las necesidades de información de la comunidad de usuarios agropecuarios de la Biblioteca Agropecuaria de la Universidad Nacional del Nordeste en Corrientes, Argentina. En J. J. Calva González (Ed.), *Usuarios en diferentes contextos informativos: Aspectos teóricos y prácticos* (p. 187). Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/58
- HEREDIA HERRERA, A. (2007). *¿Qué es un archivo?* TREA.
- HEUERTZ, L. (2009). Rural libraries building communities [Ph.D., University of Washington]. En *ProQuest Dissertations and Theses*. <https://www.proquest.com/docview/305016178/abstract/DFC6A8C3E13E4688PQ/1>
- LLANO, X. (1997). *La biblioteca en el medio rural: Reflexiones*. TREA.
- NARANJO, E. (2020). La alfabetización académica o la transformación de la información en conocimiento desde el aula y la biblioteca universitaria. En E. M. Ramirez Leyva, La formación de lectores más allá del campo disciplinar. (pp. 133–145). Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/118
- NARANJO VÉLEZ, E. (2005). Formación de usuarios de la información y procesos formativos: Hacia una concepción. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*; Vol. 19, Núm. 38 (2005)DO - 10.22201/iibi.0187358xp.2005.38.4060. <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/4060>
- ORERA ORERA, L. (2005). La biblioteca universitaria: Concepto, funciones y retos futuros. En L. Orera Orera, *La biblioteca universitaria: Análisis en su entorno híbrido* (pp. 19–50). Síntesis.
- PALACIOS MEDELLÍN, J. T. (2006). Servicios de información en el siglo XXI. En H. A. Figueroa Alcántara & C. A. Ramírez Velázquez, *Servicios Bibliotecarios* (p. 231). UNAM. Dirección General de Asuntos del Personal Académico.
- RAMÍREZ VELÁZQUEZ, C. A. (2020). Información, componente imprescindible en el desarrollo de comunidades indígenas. En J. J. Calva González, *Usuarios en diferentes contextos informativos: Aspectos teóricos y prácticos* (pp. 1–10). Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/58
- Rendón Rojas, M. A. (2005). Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología (2a ed.). Universidad Nacional Autónoma de México. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. <https://doi.org/10.22201/cuib.9703226795p.2005>