

**LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y LOS  
USUARIOS CON NECESIDADES ESPECIALES  
EN ESPAÑA EN TIEMPOS DE PANDEMIA**

**PUBLIC LIBRARIES AND USERS WITH  
SPECIAL NEEDS IN SPAIN IN PANDEMIC  
TIMES**



**VNiVERSIDAD  
D SALAMANCA**

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

**MARÍA BALLESTEROS GONZÁLEZ**

DIRIGIDO POR

**RAQUEL GÓMEZ DÍAZ**

SALAMANCA, 2021



FACULTAD DE  
TRADUCCIÓN Y  
DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA  
FACULTAD DE TRADUCCIÓN Y DOCUMENTACIÓN  
GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN



**VNiVERSiDAD  
D SALAMANCA**

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

Trabajo de Fin de Grado

# **LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y LOS USUARIOS CON NECESIDADES ESPECIALES EN ESPAÑA EN TIEMPOS DE PANDEMIA**

## **PUBLIC LIBRARIES AND USERS WITH SPECIAL NEEDS IN SPAIN IN PANDEMIC TIMES**

**MARÍA BALLESTEROS GONZÁLEZ**

DIRIGIDO POR

**RAQUEL GÓMEZ DÍAZ**

SALAMANCA, 2021

## ASIENTO CATALOGRÁFICO

**BALLESTEROS GONZÁLEZ, María**

Texto (visual): sin mediación

Las bibliotecas públicas y los usuarios con necesidades especiales en España en tiempos de pandemia / María Ballesteros González; dirigido por Raquel Gómez Díaz . – Salamanca : Universidad de Salamanca, Facultad de Traducción y Documentación, 2021

86 p. : il. col. ; 30 cm

Trabajo Fin de Grado - Grado en Información y Documentación.

1. Universidad de Salamanca (España) – Tesis y Disertaciones Académicas. 2. España - Bibliotecas Públicas. 3. Bibliotecas y lectores. I. Gómez Díaz, Raquel, dir. II. Título

021-056(460)“2020/2021”

## RESUMEN

El confinamiento provocado por la COVID-19 ha supuesto un gran cambio en todos los ámbitos de la vida. Las bibliotecas, al igual que otros sectores, han tenido que adaptarse a la nueva realidad, tratando de dar respuesta a las necesidades de todo tipo de usuarios. Este Trabajo de Fin de Grado pretende dar a conocer, a través de una encuesta realizada a bibliotecas públicas a nivel nacional, cómo las bibliotecas públicas han adaptado sus servicios a los usuarios con necesidades especiales durante los meses de marzo de 2020 a febrero de 2021. Además propone un decálogo de buenas prácticas donde se recogen distintas iniciativas para que las bibliotecas públicas sean un lugar inclusivo y accesible para todos los usuarios.

## PALABRAS CLAVE

Bibliotecas públicas, usuarios con necesidades especiales, COVID-19, confinamiento, acción social, inclusión.

## ABSTRACT

The confinement provoked by COVID-19 has meant a major change in our way of life worldwide. Libraries, like other sector, have had to adapt themselves to this new reality, trying to respond to the needs of all types of users. This end-of-degree project aims to show, through a survey of public libraries nationwide, how they have adapted their services to users with special needs during March 2020 to February 2021. It also proposes a decalogue of good practices where different initiatives are collected to make public libraries an inclusive and accessible place for all users.

## KEY WORDS

Public libraries, users with special needs, COVID-19, confinement, social action, inclusion.

## SUMARIO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	8
<b>1. OBJETIVOS</b> .....	11
<b>2. METODOLOGÍA</b> .....	12
2.1 REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	12
2.2 ENCUESTA A BIBLIOTECAS PÚBLICAS .....	14
2.3 ENTREVISTAS EXPLORATORIAS .....	18
2.4 ANÁLISIS DE DATOS.....	18
<b>3. COVID-19 Y BIBLIOTECAS</b> .....	19
<b>4. DIAGNÓSTICO DE LAS ACTUACIONES DE LAS BIBLIOTECAS DURANTE LA COVID-19</b> .....	25
4.1 CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA.....	25
4.2 FONDOS Y SERVICIOS ADAPTADOS .....	29
4.3 DURANTE EL CONFINAMIENTO .....	37
4.4 TRAS EL CONFINAMIENTO E INICIOS DE LA DESESCALADA .....	52
4.5 EN LA ACTUALIDAD .....	63
<b>5. BUENAS PRÁCTICAS PARA FAVORECER LA INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES</b> .....	68
<b>6. CONCLUSIONES</b> .....	70
<b>7. FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	72
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	73
<b>ANEXO I</b> .....	I
<b>ANEXO II</b> .....	i

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Tipología de biblioteca.....	26
Gráfico 2 Tipología de usuarios por tipo de biblioteca .....	27
Gráfico 3 Fondos adaptados por tipo de biblioteca .....	31
Gráfico 4 Servicios adaptados por tipo de biblioteca.....	32
Gráfico 5 Carteles en lectura fácil por tipo de biblioteca.....	37
Gráfico 6 Disponibilidad de servicios adaptados durante el confinamiento por tipo de biblioteca .....	38
Gráfico 7 Servicios mantenidos durante el confinamiento por tipo de biblioteca .....	39
Gráfico 8 Iniciativas tomadas en el confinamiento por tipo de biblioteca .....	45
Gráfico 9 Iniciativas adaptadas a usuarios con necesidades especiales .....	49
Gráfico 10 Iniciativas adaptadas a usuarios con necesidades especiales en Bibliotecas Públicas del Estado .....	49
Gráfico 11 Iniciativas adaptadas a usuarios con necesidades especiales en Bibliotecas Públicas Municipales .....	50
Gráfico 12 Iniciativas adaptadas a usuarios con necesidades especiales en Bibliotecas Móviles .....	51
Gráfico 13 Iniciativas adaptadas a usuarios con necesidades especiales en Servicios de Lectura Pública .....	51
Gráfico 14 Iniciativas adaptadas a usuarios con necesidades especiales en Agencias de Lectura Pública .....	52
Gráfico 15 Medidas tomadas tras el confinamiento por tipo de biblioteca .....	55
Gráfico 16 Medidas tras el confinamiento por tipo de biblioteca .....	58
Gráfico 17 Disponibilidad de un nuevo protocolo de actuación por tipo de biblioteca .....	61
Gráfico 18 Disponibilidad de un protocolo de actuación adaptado por tipo de biblioteca .....	62
Gráfico 19 Disponibilidad de iniciativas específicas para usuarios con necesidades especiales por tipo de biblioteca.....	63

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Número de bibliotecas con servicios adaptados .....	33
Tabla 2 Tipo de servicios adaptados por tipo de biblioteca .....	34
Tabla 3 Formas de comunicación con los usuarios por tipo de biblioteca .....	43
Tabla 4 Número de respuestas por tipo de biblioteca .....	55
Tabla 5 Número de bibliotecas con protocolo adaptado.....	62

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Nube de palabras en español .....	20
Ilustración 2 Nube de palabras en inglés .....	20
Ilustración 3 Recomendaciones en vídeo de la Biblioteca de Navarra .....	45
Ilustración 4 Recomendaciones en imagen de la Biblioteca de Zamora.....	46
Ilustración 5 Cartel de actividades en la Biblioteca de Ledesma .....	47
Ilustración 6 Iniciativa "Cuentos por teléfono" de la Biblioteca de Soto del Real .....	48
Ilustración 7 Decálogo de buenas prácticas .....	69

## INTRODUCCIÓN

En diciembre del año 2019 hubo un brote epidémico de neumonía de causa desconocida en un mercado de Wuhan (China). Se determinó que se trataba, en todos los casos, de una nueva enfermedad infecciosa causada por un nuevo coronavirus, el SARS-CoV-2, denominado de forma general COVID-19. Durante las primeras semanas comenzaron a aparecer nuevos casos, en su mayoría concentrados en China, aunque poco a poco se iba extendiendo a otros países colindantes, llegando a estar presente en gran parte del mundo en febrero del 2020.

El 30 de enero, la Organización Mundial de la Salud (OMS), declaró la existencia de un riesgo para la salud pública de interés nacional, por la cantidad de personas afectadas por este virus. Pero no será hasta el 11 de marzo cuando se declare pandemia de COVID-19 a nivel mundial, debido a la alta tasa de mortalidad y casos a lo largo del mundo (Organización Mundial de la Salud, 2020).

En España, se publicó el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, que limitaba la libertad de circulación de los ciudadanos españoles a actos esenciales como la adquisición de alimentos o bienes de primera necesidad. Esto significó un confinamiento de la población en sus hogares, lo que provocó el cierre de todas las instituciones y establecimientos que no se consideraran de primera necesidad. Este fue el caso de las bibliotecas, que permanecieron cerradas hasta junio de ese mismo año.

El estado de alarma se prorrogó hasta el 21 de junio de 2020, aunque a partir del 28 de abril, el Gobierno comenzó un plan de desescalada por comunidades autónomas, en la que cada una decidía el tiempo de duración de cada una de las fases en función de la situación de la comunidad (Presidencia del Gobierno, 2020).

El 25 de octubre, se declaró de nuevo el estado de alarma a través de la publicación del Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARSCoV-2, limitando las actividades y las reuniones, pero permitiendo la libertad de circulación. Este estado de alarma finalizó el 9 de mayo de 2021 (Real Decreto-ley 8/2021).

Durante estos meses desconcertantes, las bibliotecas han experimentado los mismos cambios sufridos por la sociedad, provocados por la COVID-19. Se han tenido que adaptar a esta nueva realidad, modificar sus protocolos y medidas de actuación para poder llevar a cabo sus servicios de una forma segura, y seguir satisfaciendo las necesidades de los usuarios (Matthews, 2020).



Después de todos estos meses, es buen momento para analizar cómo las bibliotecas han podido realizar su trabajo. Como el tema en general resulta demasiado amplio, se ha decidido acotarlo al sector de los usuarios con necesidades especiales, un sector muy importante de la población que incluye a personas con disfuncionalidad motora e intelectual, personas con dificultades cognitivas, como las personas mayores; personas con trastornos psíquicos, o personas en situaciones transitorias, como aquellas que tienen un bajo nivel de alfabetización o que desconocen el idioma.

En el año 2020 se estimó que 4,12 millones de personas con discapacidad, residen en España. Esto es, aproximadamente, un 9% de la población total española (Observatorio Estatal de la Discapacidad, 2020). Si a este porcentaje se le suma la población anciana, que supone un 19,3% de la población total (Pérez DÍa et al., 2020), así como las personas inmigrantes, un 11,4% del total (Instituto Nacional de Estadística, 2021), los usuarios con necesidades especiales que puede atender la biblioteca suponen casi el 40% de la población española.

Las bibliotecas, especialmente las bibliotecas públicas, son un pilar fundamental para la sociedad, ya que en ellas los colectivos más vulnerables pueden disfrutar de servicios que les ayudan, haciendo la sociedad más accesible para ellos. Las bibliotecas no solo prestan materiales, sino que, en muchas ocasiones, actúan como nexo entre estas personas y la administración. Su función social cada vez es más importante y su cierre durante el confinamiento, ha supuesto que esas personas a las que la biblioteca daba un servicio fundamental se hayan visto privadas de esta asistencia.

Esta nueva realidad ha supuesto nuevos retos para las bibliotecas públicas, puesto que, dentro de sus recursos limitados, han seguido realizando sus servicios, en la medida de lo posible, cumpliendo su misión para con los usuarios. Si adaptar los servicios que ofrece una biblioteca pública ya supone un gran empeño en esta situación, adaptar estos nuevos contenidos para usuarios con necesidades especiales, es un esfuerzo titánico, tanto por las características tan diferentes de este colectivo, como por la falta de recursos humanos y materiales.

Sin embargo, es un esfuerzo que hay que realizar puesto que casi la mitad de la población puede englobarse dentro de usuarios con necesidades especiales, y al trabajar con bibliotecas públicas, estas no pueden excluir a ningún tipo de usuario.

Además, las bibliotecas cumplen un papel fundamental en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas (2015), en el que se pretende alcanzar una educación inclusiva, equitativa y de calidad para cualquier persona.

Este Trabajo de Fin de Grado (en adelante TFG), titulado *Las bibliotecas públicas y los usuarios con necesidades especiales en España en tiempos de pandemia*, pretende

analizar cuál ha sido la respuesta de las bibliotecas públicas a lo largo de este tiempo para adaptar sus servicios a los usuarios con necesidades especiales.

Para ello, tras esta breve introducción donde se establece el contexto del mismo, en el primer capítulo se formulan los objetivos y en el segundo se indica la metodología utilizada. En el tercero, *COVID y bibliotecas*, se analiza la bibliografía relativa a las bibliotecas en tiempos de COVID, con el fin de identificar los principales temas tratados y descubrir posibles vacíos temáticos de las publicaciones científicas. En el cuarto, se analizarán los resultados de una encuesta dirigida a las bibliotecas públicas, lo que permitirá conocer de forma directa cómo se han adaptado a la COVID-19. Se ha elaborado un quinto capítulo donde, a modo de síntesis se recoge un decálogo con las buenas prácticas identificadas y finalmente en el último capítulo se exponen las conclusiones del trabajo. Este TFG se completa con el apartado de la bibliografía y dos anexos, en el primero se recogen algunos de los términos del trabajo y en el segundo donde se recoge la encuesta utilizada

## 1. OBJETIVOS

El objetivo central de este TFG es analizar cómo las bibliotecas públicas españolas se han adaptado a los usuarios necesidades especiales durante la pandemia provocada por la COVID-19.

Para complementar el objetivo principal, se han establecido como objetivos secundarios los siguientes:

- Analizar si todas las iniciativas llevadas a cabo durante el periodo comprendido entre el 14 de marzo de 2020 hasta el 5 de febrero de 2021 se adaptan a todo tipo de usuarios, especialmente aquellos con necesidades especiales.
- Determinar las necesidades de este tipo de usuarios para mejorar la adaptación de proyectos por parte del servicio bibliotecario.

## 2. METODOLOGÍA

El presente TFG se ha planteado como una investigación cualitativa descriptiva en la que, a pesar de trabajar con datos estadísticos, pone su atención en las causas que explican los mismos, así como la situación actual.

Para alcanzar los objetivos se han establecidos diferentes acciones:

### 2.1 REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Para localizar la información bibliográfica se utilizaron bases de datos generales internacionales : WOS (Web of Science) y SCOPUS. En ambas, se realizó la misma búsqueda, creando alertas para cada una de ellas con el fin de conocer los nuevos artículos publicados.

Las búsquedas se realizaron en inglés, debido a que es la lengua vehicular en la Ciencia, y ofrecían más resultados que en castellano. Las palabras clave fueron: *COVID-19, libraries, easy-reading, disability, easy-read, social initiatives*.

Todas ellas combinadas a través de los operadores booleanos “AND”, “OR” y “NOT”. Los operadores “NOT” y “OR” no se utilizaron, puesto que el objetivo era afinar las búsquedas. Únicamente se utilizó el operador “AND”, para que los resultados acogiesen ambas palabras clave en su contenido.

En aquellas ecuaciones de búsqueda en la que uno de los términos era *COVID-19*, se excluyeron los artículos publicados con anterioridad al 2020, por razones cronológicas lógicas.

Además, en todas las búsquedas se filtraron los resultados por “Acceso abierto”, para poder acceder a los contenidos, así como en las bases de datos generales limitando la búsqueda a “Social Science”, para reducir el campo de investigación.

El número de artículos encontrados en ambas bases de datos fue muy similar. Sin embargo, se pudo comprobar que los resultados no se solapan, ofreciendo distintos artículos cada una de las bases de datos.

En cuanto a las bases de datos especializadas utilizadas fueron: LISA (Library & Information Science Abstracts) y LISTA (Library Science Database), ambas relacionadas con el campo de la Biblioteconomía y Documentación.

Las búsquedas fueron las mismas que en las bases de datos generales, utilizando las mismas palabras clave y limitando también los resultados por año de publicación.

En estas bases de datos, al ser especializadas, se han encontrado un número mayor de resultados.

Además, es interesante señalar que el número de resultados va aumentando con el paso del tiempo, puesto que todas ellas son bases de datos dinámicas cuya colección crece de forma constante.

Para hacer una primera aproximación a la bibliografía sobre este tema se buscaron las palabras que más se repiten, para ello, se crearon dos nubes de palabras, que permiten visualizar los términos más relevantes de una forma rápida y visual.

Para crear estas nubes fue necesario utilizar los resúmenes de los artículos científicos recogidos en las bases de datos, pero antes de mostrar el resultado, fue necesario eliminar las palabras vacías como las preposiciones, determinantes, pronombres, conjunciones o adverbios, así como evitar la repetición de palabras. Respecto a las formas verbales, también se realizaron modificaciones para contar únicamente con los verbos en infinitivo.

Tras realizar ambas nubes de palabras, en este primer paso para conocer qué se ha publicado sobre el tema, se realizaron búsquedas en distintas bases de datos, dividiéndolas en bases de datos generales internacionales, y bases de datos especializadas.

- Búsqueda de información institucional

Además de las bases de datos mencionadas, uno de los recursos más importantes para este trabajo fue la búsqueda de información institucional a través de repositorios institucionales españoles, que permiten recuperar tanto artículos académicos como científicos.

Mediante el repositorio GREDOS de la Universidad de Salamanca, se ha podido acceder a artículos sobre los beneficios de la lectura así como de las bibliotecas públicas a la población.

También se utilizó el recolector de repositorios RECOLECTA para tratar de localizar otros trabajos de Fin de Grado y Fin de Máster que trataran la COVID-19 desde un punto de vista bibliotecario, sin embargo, tan solo se han encontrado seis Trabajos de Fin de Grado o Máster que traten sobre este tema a nivel general, lo que sugiere que es un tema original que todavía no ha sido explorado en profundidad. Es importante señalar que ninguno de ellos se centra en los usuarios con necesidades especiales.

Por último, en cuanto a información institucional, se han consultado las páginas web oficiales de la IFLA<sup>1</sup> (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas), la ALA<sup>2</sup> (American Library Association), FESABID<sup>3</sup> (Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística), entre otras, para conocer las directrices, manuales y recomendaciones de estas grandes asociaciones relacionadas con el mundo de la biblioteconomía.

- Rastreo de iniciativas

Para finalizar la búsqueda bibliográfica, debido a que es un tema muy reciente y que causó, y sigue causando, un gran impacto a nivel mediático, se buscó información en prensa así como en blogs y páginas especializadas. En este sentido, fue de gran ayuda *Biblogtecarios*<sup>4</sup>, *Universo Abierto*<sup>5</sup>, *Dokutekana*<sup>6</sup>, y las propias páginas web y blogs de las bibliotecas públicas, así como sus redes sociales.

Llevar a cabo este rastreo ha sido complicado, debido a que la gran parte de estas noticias se publicaron en prensa local, lo que exigiría realizar un análisis exhaustivo de las mismas, que excede los límites de este trabajo, por lo que, aunque se cuenta con gran cantidad de noticias, no es una recopilación total.

## 2.2 ENCUESTA A BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Dado que el objetivo principal es el análisis de iniciativas bibliotecarias, se decidió consultar a las propias bibliotecas mediante una encuesta sobre su práctica profesional, ya que se considera la técnica que mejor se adapta al tipo de información que se pretende obtener.

Las ventajas de realizar una encuesta son muchas, la principal es que permite alcanzar un número muy elevado de participantes sin importar la distancia o el momento, puesto que se realizará de forma online, en un periodo específico lo suficientemente amplio para que puedan responder sin sentirse presionadas.

---

<sup>1</sup> Ver: <https://www.ifla.org/ES/>

<sup>2</sup> Ver: <http://www.ala.org/>

<sup>3</sup> Ver: <http://www.fesabid.org/>

<sup>4</sup> Ver: <https://www.biblogtecarios.es/>

<sup>5</sup> Ver: <https://universoabierto.org/>

<sup>6</sup> Ver: <https://archivisticafacil.com/>

La encuesta se realizó con un cuestionario estructurado con la herramienta Google Formularios con el fin de obtener una idea más concreta sobre la información recabada.

La encuesta<sup>7</sup> comienza con una pequeña introducción en la que se presenta el objetivo de la misma y se garantiza que el uso de los datos recogidos será exclusivamente para este estudio.

Las primeras preguntas se centran en los datos identificativos para conocer la muestra con la que se va a trabajar durante esta investigación.

Para ello, en la primera pregunta debían seleccionar el tipo de biblioteca al que pertenecían, siendo las opciones “Biblioteca Pública del Estado” y “Biblioteca Pública Municipal”, puesto que fueron las seleccionadas para realizar este trabajo. Así como también estaba disponible la opción “Otra”, por si en el directorio de correos que se utilizó coexistían varios tipos de bibliotecas.

Se tuvieron que normalizar los datos, puesto que cada biblioteca se definía de forma distinta, creando así la división con la que se trabajará a lo largo de todo el trabajo.

En la segunda se preguntó por la identificación, el nombre específico de cada una de las bibliotecas. De esta manera, se pudo identificar las iniciativas que realiza cada una de ellas, por si hubiera que ponerse en contacto con las mismas en un futuro para ampliar la información.

La tercera pregunta buscaba conocer si las bibliotecas atienden al tipo de usuario en el que se centra este trabajo. Partiendo de la base de que, todas las bibliotecas, al ser públicas, atienden a todo tipo de usuarios, con esta pregunta se pretendía centrar las respuestas en este tipo de usuarios específicos, que posteriormente se dividieron en distintas categorías.

Las siguientes preguntas, de carácter cerrado, perseguían conocer si las bibliotecas contaban antes de la declaración del estado de alarma, con fondos y servicios adaptados para los usuarios con necesidades especiales. Ambas preguntas señalan aspectos fundamentales para que las bibliotecas puedan ser espacios inclusivos.

Debido a esto, la sexta pregunta hace referencia a aquellos servicios que fueron adaptados a los usuarios con necesidades especiales antes del estado de alarma. A lo largo de la encuesta es necesario prestar atención a la cronología, dividiéndose esta en antes del estado de alarma, durante el confinamiento, y tras el confinamiento.

En la séptima pregunta, relacionada con las anteriores, busca conocer si los carteles y folletos informativos de la biblioteca están adaptados a lectura fácil.

---

<sup>7</sup> En el “Anexo II” pueden verse las distintas preguntas de la encuesta

La siguiente pregunta, similar a la situada en el quinto lugar, preguntaba si las bibliotecas durante el confinamiento, es decir, de marzo a mayo del 2020, habían sido capaces de adaptar sus servicios, tanto a la situación como a las personas con necesidades especiales.

Tras preguntar si las bibliotecas públicas españolas habían adaptado sus servicios al confinamiento vivido durante los meses de primavera del año 2020, lo siguiente que queríamos conocer era cuáles habían sido esos servicios adaptados. La pregunta anterior actuaba como filtro, por lo que tan solo las bibliotecas que la hubiera respondido de forma afirmativa, se encontrarían con las preguntas siguientes en su formulario.

En décimo lugar, la encuesta pretendía saber cuáles habían sido las medidas tomadas tras el confinamiento y la posterior apertura de bibliotecas y espacios públicos.

La pregunta estaba enfocada en aquellas medidas que afectaban de forma directa a los usuarios en el contexto de la biblioteca, por ejemplo, cambios en su normativa de préstamo, acceso en sala, etc., ya que las medidas higiénicas y de seguridad, fueron impuestas para todos los espacios públicos desde la Presidencia del Gobierno de España.

Tras esta pregunta, se consultó si esas medidas estaban pensadas para todos los usuarios, poniendo especial énfasis en aquellos con necesidades especiales. Se trata de pregunta dicotómica, es decir, con dos posibles respuestas, *Sí* o *No*, que además actúa como pregunta filtro para la siguiente cuestión.

En las siguientes preguntas, destinadas solo a aquellas bibliotecas que hubieran respondido de forma afirmativa en la anterior, se les preguntabas cómo se habían adaptado esas medidas, para conocer tanto el grado de implicación, los distintos métodos y formas de trabajo de las distintas bibliotecas, así como la forma en la que habían podido adaptar esas medidas.

La siguiente sección del cuestionario, hace referencia al confinamiento, es decir, todas aquellas iniciativas o acciones que llevaron a cabo las bibliotecas desde el 14 de marzo hasta el 11 de mayo, cuando comenzó la desescalada.

Para ello, se preguntó si las bibliotecas mantuvieron el contacto con sus usuarios a través de una serie de medios, los más comunes, así como si llevaron a cabo alguna de las iniciativas que más se popularizaron durante estos meses. Para finalizar, también se preguntó si estas medidas estaban planteadas para todo tipo de usuarios, para que fuesen participantes de estas.

En el siguiente periodo cronológico en cuanto a la situación provocada por la COVID-19, es decir, durante la desescalada asimétrica, lo primero que se buscaba era si la biblioteca



creó un nuevo protocolo de actuación que fuese conforme a la nueva realidad, así como si este protocolo contemplaba las necesidades especiales de los usuarios.

Para finalizar el cuestionario, se preguntaba si en la actualidad la biblioteca realizaba alguna iniciativa en exclusiva para los usuarios con necesidades especiales. Era una pregunta dicotómica que actuaba como filtro, puesto que, aquellas bibliotecas que respondían de forma afirmativa accedían a la siguiente pregunta, siendo esta la descripción de dicha iniciativa.

La última pregunta, disponible para todas las bibliotecas, independientemente de su itinerario a lo largo del cuestionario, era una pregunta abierta en la que se les daba la opción de añadir algún comentario o aclaración sobre su biblioteca, sus iniciativas o su visión sobre el tema.

Por último, agradecíamos su participación en la encuesta, así como el tiempo dedicado a ello.

A lo largo del cuestionario se introdujeron preguntas que son conocidas como preguntas filtro, como se ha ido comentando. Con ellas se pretende crear submuestras para el posterior análisis ya que la respuesta afirmativa o negativa de esa cuestión conduce o excluye la siguiente pregunta, creando itinerarios para que las bibliotecas respondan aquellas cuestiones que puedan responder y conocer.

Antes de publicar esta encuesta, una vez definidas las preguntas, se enviaron a distintas bibliotecarias con el objetivo de hacer un pretest que comprobase la validez de la misma.

Este pretest se llevó a cabo a través de un intercambio de correos e ideas con una de las bibliotecarias a las que enviamos el primer cuestionario, y en base a sus acertadas recomendaciones, realizamos cambios en la forma de redactar las preguntas así como ampliamos las preguntas de respuesta abierta.

Tras el pretest, realizamos estos cambios y la encuesta final constó de las 20 preguntas anteriormente comentadas.

Las encuestas fueron enviadas a todas las bibliotecas públicas del Estado, así como a todas las bibliotecas públicas municipales del país. En total, fueron enviados 4570 correos electrónicos entre los días 12, 13 y 14 de enero de 2021.

La encuesta fue cerrada el 5 de febrero de 2021 tras haber recibido 673 respuestas, que se procederán a analizar en esta investigación.

Antes de comenzar con el análisis de los datos, se llevó a cabo el cálculo muestral, para conocer si la muestra era significativa, es decir, si a partir de nuestros datos, se podría hacer inferencia a la población universal, que serían todas las bibliotecas públicas

españolas. El cálculo muestral daba como resultado 355, por lo que se confirmó que la muestra es significativa.

Además, fue necesario normalizar las respuestas de algunas preguntas para poder hacer un tratamiento estadístico de las mismas en la posterior fase de análisis.

### 2.3 ENTREVISTAS EXPLORATORIAS

A través de la encuesta, algunas bibliotecas se pusieron en contacto con nosotros para recalcar su importante labor en esta pandemia mundial. En algunos casos se realizaron entrevistas exploratorias para conocer más su función a lo largo de este tiempo.

Gracias a estas entrevistas, se ha podido obtener información más personalizada sobre cómo una biblioteca específica ha trabajado desde marzo hasta la actualidad.

Fueron entrevistas no estructuradas, puesto que no se contó con un guion previo, tan solo la encuesta como punto de partida. La entrevista se fue construyendo en base a las respuestas recibidas, y así buscar respuestas más subjetivas.

El primer caso fue con la coordinadora de la Red de Bibliotecas de Vitoria/Gasteiz, Mari Jose Molinos. La entrevista tuvo lugar el 21 de enero de 2021.

### 2.4 ANÁLISIS DE DATOS

Debido a la gran cantidad de respuestas recibidas, la necesidad de utilizar una herramienta que permitiera combinar, organizar y normalizar los datos se hizo patente, es por esto que, para realizar el análisis de los datos, se ha utilizado la herramienta de Microsoft Excel.

A través de esta hoja de cálculos, se han trabajado los datos para obtener gráficos y tablas de elaboración propia que se comentarán a lo largo de esta investigación, a fin de clarificar la información y presentarla de forma ordenada.

Los datos se han cruzado mediante la opción de “Filtros” y “Tablas dinámicas”, combinando distintas variables con el apartado “Tipo de biblioteca”, para conocer el panorama español a nivel general y por tipo de biblioteca.

### 3. COVID-19 Y BIBLIOTECAS

Con el fin de comprender la situación actual de la investigación sobre cómo ha afectado la COVID-19 a las bibliotecas, se revisaron diferentes artículos y publicaciones científicas sobre el tema.

Es interesante señalar que, a pesar del escaso tiempo que ha habido para investigar sobre el mismo debido al breve de espacio de tiempo, se han podido encontrar un gran número de publicaciones relacionadas con el tema, si bien, muy pocas se centran en los usuarios con necesidades especiales. Aunque ese sea el interés específico del trabajo aquí desarrollado, y como se indica en la introducción, resulta de interés hacer una primera aproximación a los temas que se tratan en la literatura científica.

Para ello, se realizaron búsquedas en distintas bases de datos, obteniendo un total de 466 artículos sobre la COVID y las bibliotecas. Destaca que en WOS se ha encontrado el menor número de artículos, 87, mientras que en LISTA, el máximo con 151 documentos. Esto refleja que las bases de datos especializadas aportan mayor información sobre el tema dentro de su campo de estudio.

Es relevante señalar que información sobre cómo se han adaptado las bibliotecas a esta situación se ha encontrado con relativa facilidad, puesto que ha sido un *hot topic* durante todo este tiempo. Sin embargo, no se ha encontrado ningún artículo científico que tratase este tema en específico, el cómo las bibliotecas públicas han adaptado sus servicios a la nueva situación provocada por la COVID para usuarios con necesidades especiales.

Una vez realizadas las búsquedas, ya descritas en el apartado de metodología, con el objetivo de comprobar de manera rápida los temas de los artículos se elaboró una nube de etiquetas para conocer cuáles eran las palabras más repetidas en los textos.

Para ello, se utilizó la herramienta *Wordcloud*<sup>8</sup> y se elaboraron dos nubes, una con artículos en español (Ilustración 1) y otra para los de inglés (Ilustración 2) utilizando los resúmenes tal y como se ha mencionado en el apartado de metodología.

---

<sup>8</sup> Ver: <https://wordart.com/>



Lo primero que destaca es que la nube de palabras en inglés está compuesta por más términos, lo que refleja el superior número de artículos encontrados respecto a la elaborada en español. Esto reafirma la idea de que el inglés es la lengua vehicular de la Ciencia, y por tanto, la mayoría de documentos han sido publicados en esta lengua.

Como puede observarse, en ambos casos las palabras más destacadas son *biblioteca*, *pública*, *COVID* y *pandemia*. Para este caso, se las puede considerar palabras vacías porque no aportan significado al texto, ya que todos tratan sobre estos, y además, han sido los términos bajo los que se ha realizado la búsqueda. A pesar de que son palabras vacías, no se pueden eliminar porque indican que los resultados se adecúan a la búsqueda realizada.

Estas palabras reflejan que una gran parte de la literatura científica sobre este tema se basa principalmente en análisis de cómo las bibliotecas públicas a nivel mundial han respondido respecto a la pandemia, tal y como lo reflejan artículos como los de Goddard (2020), o Hughes (2020). En estos, se analiza la respuesta de las bibliotecas públicas de un determinado país, como puede ser el caso de México (Ortega Martínez et al, 2021), Rumanía (Erich, 2020), o España (Lázaro Rodríguez, 2020).

Además, se vuelve a tratar el rol de las bibliotecas, ya no a nivel nacional, sino de aplicación de estos elementos digitales para adaptarse a la situación actual que se caracteriza por las tecnologías tal y como el trabajo de Ameen (2021)

Destaca un artículo titulado "*Steady Ships*" in the COVID-19 crisis: Australian public library responses to the pandemic (Garnet et al., 2021), en el que se realiza una investigación de las respuestas de las bibliotecas australianas en el periodo de confinamiento. Para ello, realizaron una encuesta, con la que se pretendía llegar a conocer los desafíos y cómo los habían resuelto las bibliotecas en Australia, al igual que en esta investigación en España. Sin embargo, en esta encuesta no se contemplan a los usuarios con necesidades especiales, por lo que se puede ver que tienen la consideración necesaria a nivel mundial en el ámbito de bibliotecas públicas.

Es interesante señalar por qué aparece la palabra *social* tan destacado, este se debe, tal y como se indica a lo largo del trabajo a la importancia del valor social de la biblioteca, especialmente en épocas de crisis, como la actual. El servicio social que realizan las bibliotecas públicas es intrínseco a su función, favoreciendo así la creación de una *comunidad*, otro de los términos destacados en ambas nubes de palabras.

La función social de la biblioteca puede entenderse desde distintas perspectivas, sin embargo, este trabajo solo se centra en la dimensión más inclusiva de la misma, en la que se atienden a todo tipo de personas y colectivos en riesgo de exclusión, ya sea informacional, digital o social (Romero Sánchez et al., 2018). Las bibliotecas públicas, a lo largo de su historia, han demostrado su sensibilidad e interés por integrar a este, entre

los que se encuentran los usuarios con necesidades especiales, tal y como defiende Meneses Tello (2013).

En la nube de etiquetas, y por tanto en los artículos científicos, en inglés, se puede visualizar la palabra *Twitter*, *Hashtag*, o *Tweets*, en puestos destacados, lo que significa que estas investigaciones se centran en la respuesta a través de las redes sociales, un método fundamental de comunicación que se ha visto explotado durante estos meses de pandemia.

En este tipo de artículos, se puede conocer la implicación de las bibliotecas en prestar un servicio a los usuarios a pesar de mantener sus puertas cerradas, como es el caso del trabajo de Alajmi y Albudaiwi (2020), en el que analizan los tweets de diferentes bibliotecas públicas de Nueva York, durante los primeros meses de la COVID, en los que se hacían recomendaciones de libros, propuestas de actividades, hasta dar información veraz sobre la situación global, desde las cuentas institucionales de las bibliotecas.

Otro tipo de investigación sobre el uso de las redes sociales en esta situación es el trabajo de Petersen y Gerken (2021), en el que analizan el uso del hashtag #Covid-19, puesto que Twitter se ha convertido en una herramienta de comunicación y promoción fundamental, y a través de ella es posible conocer el pensamiento de los usuarios y cómo las bibliotecas han intentado suplir sus necesidades.

En el caso español, también podemos observar que las palabras *web* y *redes*, forman parte de la nube de palabras, sin embargo, se repiten menos, por lo que se puede concluir que las investigaciones españolas no se han centrado tanto en analizar la respuesta de las bibliotecas en redes sociales tan específicas, sino en analizar el panorama general a través de la información publicada en la red, como el caso de Lázaro Rodríguez (2020), ya comentado.

Otro de los temas más recurrentes de esta búsqueda trata los recursos digitales, siendo estos fundamentales en todos los ámbitos de la sociedad desde hace años, lo que se ha visto multiplicado debido la pandemia, siendo una parte fundamental del servicio ofrecido por las bibliotecas.

Siguiendo esta idea, autores como Adamich (2020), defienden que el crear estrategias digitales no sólo favorece el trabajo de las bibliotecas, sino su acercamiento a los usuarios, favoreciendo así un uso más multidisciplinario de estas, permitiendo estar conectados con los usuarios.

Por el contrario, Walker (2021) se centra en el rol de las bibliotecas en la lucha contra la infodemia que también ha tenido lugar durante este año. Las nuevas tecnologías y medios de comunicación, así como las redes sociales han favorecido que la información se difunda de forma rápida y global, sin embargo, no siempre es veraz ni está

contrastado todo lo que se comparte en estas, lo que hace que las bibliotecas tengan una nueva función que consiste en determinar cuáles de estas fuentes son fiables, para que sus usuarios y cualquier persona interesada puedan estar informados del avance de la COVID.

Podemos destacar una segunda rama de investigación, que persigue otros ámbitos como la labor social e integradora de la biblioteca, que parte de la idea de dar servicio a todo el mundo de forma equitativa.

Para ello, diferentes autores, entre los que destacan Lear y Pritt (2021), denuncian la falta de materiales adaptados a todo tipo de usuarios, que se ha hecho patente en estos últimos meses, especialmente en plataformas digitales, donde es muy complicado encontrar materiales electrónicos como e-books para niños y adolescentes, así como para usuarios con necesidades especiales.

La COVID-19 ha expuesto la falta de oportunidades de los distintos grupos sociales a acceder a la educación, siendo labor fundamental de las bibliotecas intentar suplir esa diferencia mediante el acceso abierto a su colección y a sus múltiples servicios, como defendía Olmo García (2010), a través de su investigación sobre cómo las bibliotecas deben adaptarse a los distintos colectivos sociales, o Jæger y Blaabæk (2020) estudiando cómo las diferencias socioeconómicas han fomentado la exclusión de las personas en riesgo de exclusión.

Otro aspecto que destaca en ambas nubes de palabras es el concepto *salud*, *paliar* o *health*, todos ellos relacionados, no con el concepto de biblioteca, sino con que la lectura es salud, como defienden Silva (2010) o Guardiola y Baños (2017).

Durante el confinamiento, se publicaron diferentes noticias sobre cómo la lectura ayudaba a soportar de una forma más amena y acompañaba a la situación de encierro y soledad. Se ha demostrado que, si bien la lectura no cura, sirve para paliar los efectos de una enfermedad, al entretener al paciente y hacer que se abstraiga de su realidad. Foresta (2021), defiende que las bibliotecas tienen que ser lugares en los que los usuarios se sientan seguros y acompañados, y que mediante sus lecturas puedan conocerse mejor y entender lo que están viviendo.

Sin dejar de lado la perspectiva médica, la lectura tiene múltiples beneficios para la salud y el bienestar de los usuarios, como así demuestra en su estudio Alonso-Arévalo (2018), en el que se concluyó que la lectura se valora como herramienta para paliar la soledad, evitar los pensamientos negativos y gestionar las emociones, algo fundamental en los últimos meses.

Por último, también aparecen destacadas palabras como *ALA*, que hace referencia a la American Library Association, así como *policy*, ambas relacionadas con la importancia

de que las bibliotecas tienen que adaptar sus políticas así como objetivos para poder dar servicio a todo tipo de usuarios, y en especial, poder adecuarse a la situación tan extraordinaria que se ha dado a nivel mundial desde el 14 de marzo de 2020.

Por lo tanto, tras analizar el estado de la cuestión de este tema, según las publicaciones extraídas de revistas científicas, los temas más interesantes para esta línea de investigación son cómo se han adaptado las bibliotecas a la COVID-19 por todo el mundo, ya sea a nivel nacional o tecnológico, así como la labor social e integradora que realizan las bibliotecas ante todo tipo de usuarios, para evitar las diferencias socioeconómicas que esta crisis ha dejado al descubierto. Unido a esto, se han encontrado diferentes artículos sobre los beneficios de la lectura, especialmente en relación con la salud de las personas. Por último, destaca el uso de las tecnologías y redes sociales por parte de las bibliotecas para informar y estar en contacto con los usuarios.



## 4. DIAGNÓSTICO DE LAS ACTUACIONES DE LAS BIBLIOTECAS DURANTE LA COVID-19

Una vez que se ha contextualizado cómo la COVID-19 ha afectado al funcionamiento de las bibliotecas, el análisis de los datos recogidos en la encuesta, permitirá obtener una visión realista y práctica de lo que ha supuesto esta situación para el panorama bibliotecario español y para el colectivo de personas con necesidades especiales, siendo conscientes de que este colectivo abarca a personas muy heterogéneas, desde personas mayores, personas con escasa alfabetización, inmigrantes sin conocimiento de la lengua, o personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.

### 4.1 CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

En este primer capítulo, se pone el acento en la identificación de la muestra con la que se va a llevar a cabo la investigación.

Para ello, se preguntó por el tipo de biblioteca, pregunta que hubo que normalizar ya que cada biblioteca se definió de forma diferente.

A pesar de que en todo momento trabajamos con el concepto de biblioteca pública como organización establecida, apoyada y financiada por la comunidad que proporciona conocimiento, acceso a la información y obras de creación a través de una serie de recursos y servicios a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual (Ministerio de Cultura y Deporte, s.f.), para el desarrollo de este trabajo deberemos dividirlos en los siguientes<sup>9</sup>:

- Biblioteca Pública del Estado
- Biblioteca Pública Municipal
- Biblioteca Móvil
- Biblioteca Central de Comunidad Autónoma
- Servicio de Lectura Pública
- Agencia de Lectura

Una vez definidos los tipos de bibliotecas con los que se va a trabajar, ya se podrá analizar la respuesta a esta pregunta en nuestra encuesta.

En total, se han recibido 673 respuestas, de las cuales, son Bibliotecas Públicas del Estado 38, Bibliotecas Móviles 7, Bibliotecas Centrales de Comunidades Autónomas 4,

---

<sup>9</sup> La definición de estas bibliotecas se encuentra recogida en el glosario de términos incluido en el Anexo I de este trabajo.

Agencias de Lectura 4, Servicios de Lectura Pública 2, y Bibliotecas Públicas Municipales 618, lo que supone un 91,82% del total, respecto al resto de porcentajes, que no alcanzan cifras elevadas.

Esta diferencia tan clara entre un tipo de bibliotecas u otros que refleja la respuesta para esta pregunta, es consecuencia directa de que en España las bibliotecas más numerosas en cuanto a tipología son las municipales.



Gráfico 1 Tipología de biblioteca

Fuente: elaboración propia

La diferenciación por tipologías de bibliotecas permitirá el análisis tanto de forma general, como por tipo de biblioteca, y permitirá obtener un conocimiento mejor de cómo las bibliotecas se han adaptado a usuarios con necesidades especiales.

Por último, para definir la muestra es fundamental conocer el tipo de usuario al que atienden las distintas bibliotecas que han completado la encuesta. Debido a esto, la tercera pregunta ofrecía una serie de categorías.

Las categorías fueron:

- Personas mayores
- Personas con discapacidad
- Personas migrantes
- Personas con bajo nivel cultural
- Personas analfabetas

Además de estas categorías, se dejó una opción de respuesta abierta para aquellas bibliotecas que atendieran a otro tipo de usuarios con necesidades especiales que no estuviera aquí contemplado.

En el siguiente gráfico, se observa la relación entre cada tipo de biblioteca y el tipo de usuarios a los que da servicio.

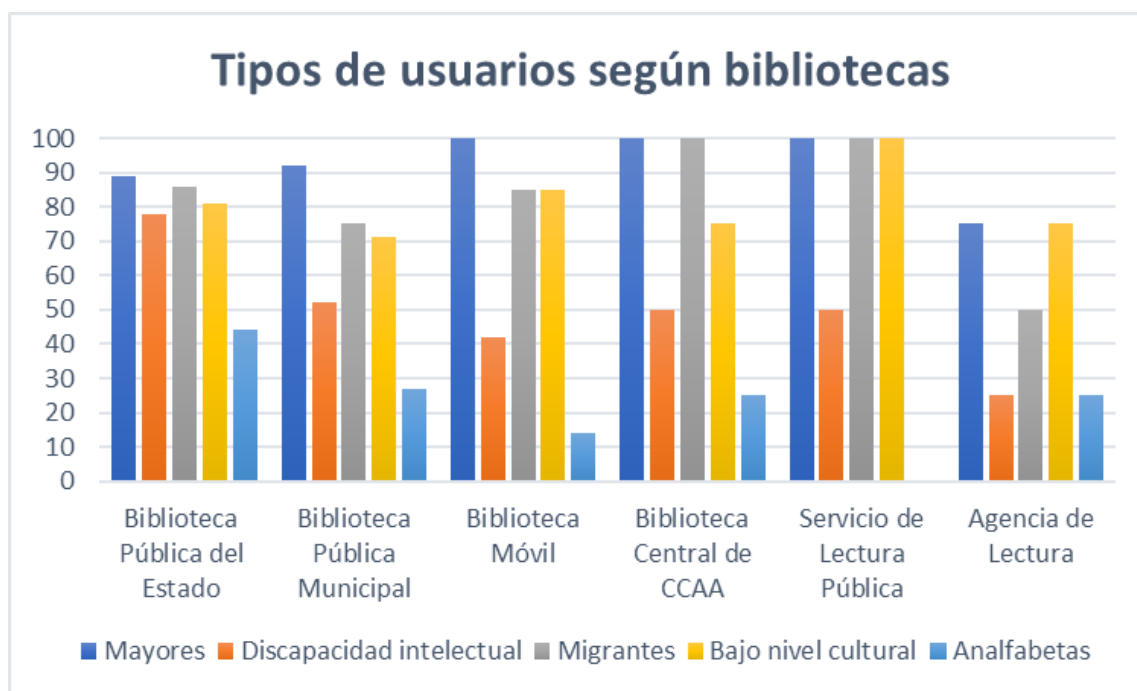


Gráfico 2 Tipología de usuarios por tipo de biblioteca

Fuente: elaboración propia

En todos los casos, excepto en los servicios de lectura pública, atienden a todas las categorías de usuarios que se preestablecieron.

Es destacable que la población anciana, las personas mayores tiene la mayor representación en todos los tipos de biblioteca, siendo las agencias de lectura quienes menos les atienden, tan solo un 75% del total, un porcentaje que sigue siendo elevado en comparación con el resto de usuarios.

Las personas analfabetas son quienes menor representadas en todos los tipos de biblioteca, incluso no son atendidas en ninguno de los servicios de lectura que participan en esta encuesta.

El que las personas analfabetas no vayan a la biblioteca ni se encuentren representadas por ellas, se debe primero a que en España el índice analfabetismo es pequeño, puesto que el nivel de alfabetización de este país es de 98,44%, lo que supone que tan solo un

1,56% es analfabeta (*España- Tasa de alfabetización, 2018*). El segundo motivo es que, este colectivo no suele sentirse atraído por las bibliotecas.

Las bibliotecas públicas del Estado son quienes, proporcionalmente, ofrecen sus servicios a todos los tipos de usuarios mencionados, siendo las agencias de lectura las menos preparadas para estos usuarios.

Además de estos datos, se tuvo que proceder a normalizar las respuestas dentro de la opción libre. Tras analizar todas las respuestas, se obtuvieron las siguientes categorías:

- Público infantil y juvenil
- Personas con discapacidad sensorial
- Personas drogodependientes
- Personas sin hogar
- Personas con discapacidad física
- Personas con trastornos psíquicos

A través de estas nuevas categorías, se pudo comprobar que las preestablecidas en el cuestionario eran muy generales, y aquellas bibliotecas que ofrecen un servicio específico, así lo han señalado a través de estas indicaciones.

Por ejemplo, en las categorías preestablecidas aparecía la opción de “Personas con discapacidad”, puesto que se hacía referencia a aquellas personas que tienen cualquier tipo de dificultad para desarrollar una actividad debido a las barreras que actualmente siguen existiendo en la sociedad (Verdugo y Schalock, 2013). Las bibliotecas, en su mayoría municipales, han hecho referencia a la diferencia que hay en el trato para adaptar los servicios a una persona con discapacidad física, que adaptarlos para una persona con discapacidad sensorial o con trastornos psíquicos.

Es interesante señalar que en muchos casos se ha entendido al público infantil y juvenil como usuarios con necesidades especiales, por necesitar una colección independiente a la general de la biblioteca. Para este estudio, esa diferenciación no es suficiente como para posicionarse en la categoría de usuarios con necesidades con espaciales. Debido a esto, estos usuarios no estarán contemplados en el resto de preguntas.

Por último, han contemplado dos tipos de usuarios con necesidades especiales que pertenecerían a ese grupo cuyas dificultades lectoras son circunstanciales, como puede ser el caso de las personas drogodependientes, las personas sin hogar, o por debajo del umbral de pobreza.

Esto es especialmente reseñable puesto que, como puede verse, muchas bibliotecas no cuentan con servicios adaptados para este tipo de usuarios, a pesar de que las

bibliotecas públicas deberían favorecer la inclusión y cohesión social a través de su labor, puesto que atraerían un considerable beneficio social.

La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (2017), ha publicado distintas guías en continua actualización, en las que se muestran una serie de directrices para tratar a los usuarios sin hogar.

La American Library Association (2019) publicó una serie de directrices que favorecían la inclusión en las bibliotecas públicas americanas. Una de ellas se centraba en este tipo de usuarios, definidas como “población por debajo del umbral de la pobreza”.

Algunas de estas directrices son:

- Aumento del área de conexión a internet, especialmente importante para aquellas familias que no pudieran permitírselo.
- Desarrollo de programas bibliotecarios no tradicionales capaces de incorporar a todos los usuarios sin recursos a los servicios bibliotecarios, que sean gratuitos.
- Exposiciones para concienciar al resto de usuarios.
- Promover la cooperación entre todos los agentes implicados en asistir a estos grupos más desfavorecidos, para desarrollar actividades y servicios para ellos.
- Promover programas de integración destinados a las minorías y a las mujeres, puesto que suelen ser quienes están en mayor riesgo de exclusión.

Este es el panorama americano, sin embargo, en España también se debe establecer como prioridad cubrir las necesidades de acceso a los servicios bibliotecarios a toda la población, haciendo especial énfasis en aquellos que encuentran trabas en el acceso por distintos motivos, como el económico, el nivel de alfabetización, el aislamiento cultural, etc. (Olmo, 2010).

## 4.2 FONDOS Y SERVICIOS ADAPTADOS

En este subapartado, la encuesta se centraba en conocer si las bibliotecas cuentan con fondo y servicio de cartelería adaptados, así como los servicios y cuáles son estos.

Respecto a los fondos, la lectura es una pieza fundamental en nuestras vidas, es una habilidad que influenciará nuestra forma de ser, puesto que permite acceder y adquirir conocimiento, así como favorecer nuestra comprensión del mundo a la vez que desarrollar nuestra imaginación y creatividad (Comunidad Baratz, 2017).

Debido a que la lectura debería ser un elemento fundamental en la vida de las personas, es necesario que las bibliotecas públicas tengan un fondo adaptado para que estos usuarios con necesidades especiales puedan acceder a la lectura.

Desde un punto de vista educativo, las personas con necesidades especiales se encuentran en una posición de riesgo de exclusión social, puesto que necesitan un medio que facilite su desarrollo lingüístico, social y afectivo; y ese medio, en muchas ocasiones es a través de libros adaptados a sus necesidades (Ortíz González, 1994).

El lenguaje, tanto oral como escrito, es el vehículo de comunicación básico con los demás, por lo que es necesario que a través de los libros se pretenda superar alguna de esas barreras, a través de libros en Braille, libros táctiles, audiolibros en varios idiomas, lectura fácil, escritos con grandes caracteres, además de adaptarse a la edad de los usuarios (Ortíz González, 1994).

Es por esto por lo que es fundamental que la biblioteca tenga fondos adaptados.

Los resultados son positivos, puesto que, a nivel general, el 63% de las bibliotecas encuestadas indican que sí tienen fondos adaptados, lo que supone que 422 bibliotecas, respecto a las 673, han incluido en su colección materiales aptos para todos los tipos de usuarios. Si bien, es una cifra que hay que mejorar para alcanzar el nivel de biblioteca inclusiva a nivel general del panorama español.

Las bibliotecas públicas del Estado son quienes cuentan con mayor fondo adaptado a la comunidad, puesto que el 92% de ellas cuenta con este material en su colección. En cuanto al resto de tipologías de bibliotecas, se encuentran datos similares en torno al 70-75%.

En las bibliotecas públicas municipales, así como en las agencias de lectura, la tercera parte de estas cuentan con fondos adaptados, es decir, un 75% de las mismas. Es interesante señalar que hay cierta tendencia a adaptar la colección, pero aún hay mucho recorrido que realizar.

En el caso de los servicios de lectura públicos, se ha obtenido una respuesta afirmativa y otra negativa, lo que hace que los resultados sean un 50% de servicios adaptados, y un 50% que no lo está, lo que supone una muestra no concluyente.

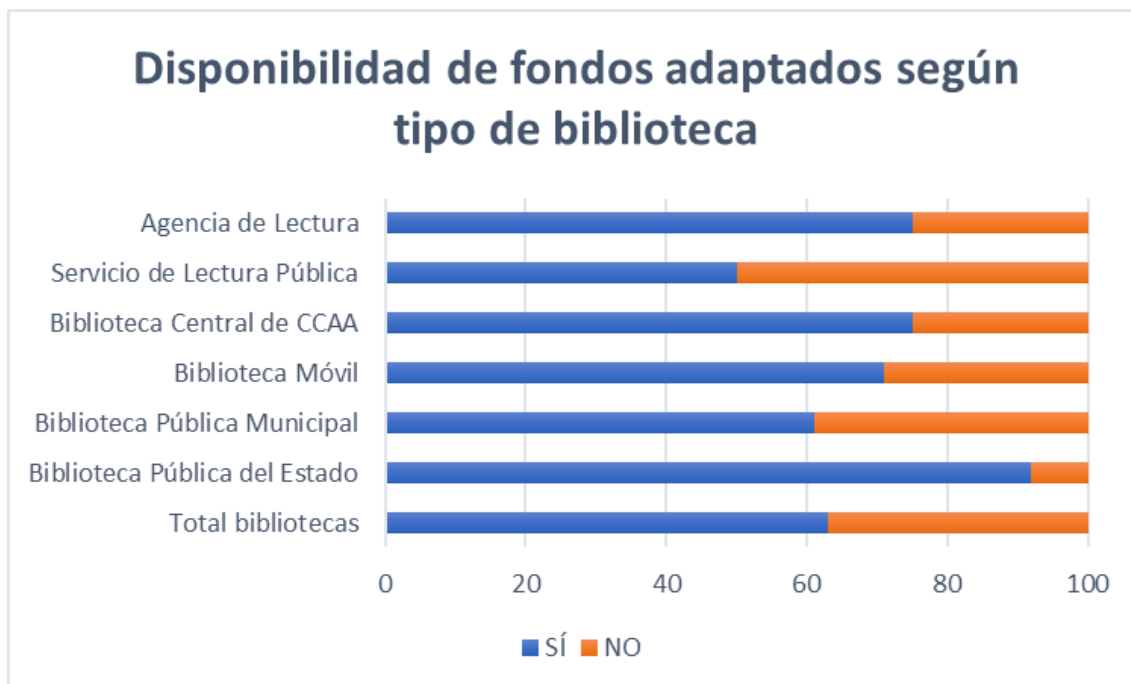


Gráfico 3 Fondos adaptados por tipo de biblioteca

Fuente: elaboración propia

Como se ha comentado, la lectura es una pieza clave en nuestras vidas, sin embargo, no es suficiente con contar con fondos adaptados. La biblioteca tiene que ser un espacio en el que cualquier persona pueda sentirse segura y comprender la información básica para aprovechar todas las posibilidades que ofrece. Es por esto que se preguntó también por los servicios adaptados.

Del total de bibliotecas que respondieron esta encuesta, tan solo el 51% de ellas declara tener servicios adaptados para los usuarios con necesidades especiales. Se trata de un porcentaje menor al visto en la pregunta anterior sobre los fondos adaptados.

Esto se debe a que es más sencillo adquirir por parte de la biblioteca fondos pensados para este tipo de usuarios, que adaptar un servicio completo. Sin embargo, ambas acciones son igual de importantes para asegurar que una biblioteca pública sea un lugar de todos para todos.

Según esta encuesta, son las agencias de lectura las que mejor preparadas están en cuanto a la adaptación de servicio, puesto que el 100% de ellas sí cuentan con estos servicios adaptados.

Las bibliotecas públicas del Estado, a pesar de la primera posición que ocupaban en el apartado anterior respecto a los fondos adaptados, tan solo el 63% tienen servicios

adaptados. Es decir, hay 14 bibliotecas públicas del Estado que no tienen estos servicios, haciendo que este tipo de usuarios no puedan acceder tan fácilmente a la biblioteca.

Sobre los servicios adaptados, se debe mencionar la difícil adaptación de las bibliotecas móviles, puesto que, debido a su naturaleza, cuentan con un espacio físico muy limitado y de difícil acceso, a pesar de que actúan como servicio de extensión bibliotecaria, haciendo accesibles los fondos y servicios de la biblioteca a personas que por distintas circunstancias no pueden acudir a las bibliotecas. Sin embargo, destaca el Bibliobús “Sierra Norte” de Guadalajara, puesto que es el único que sí cuenta con servicios adaptados propiamente establecidos.

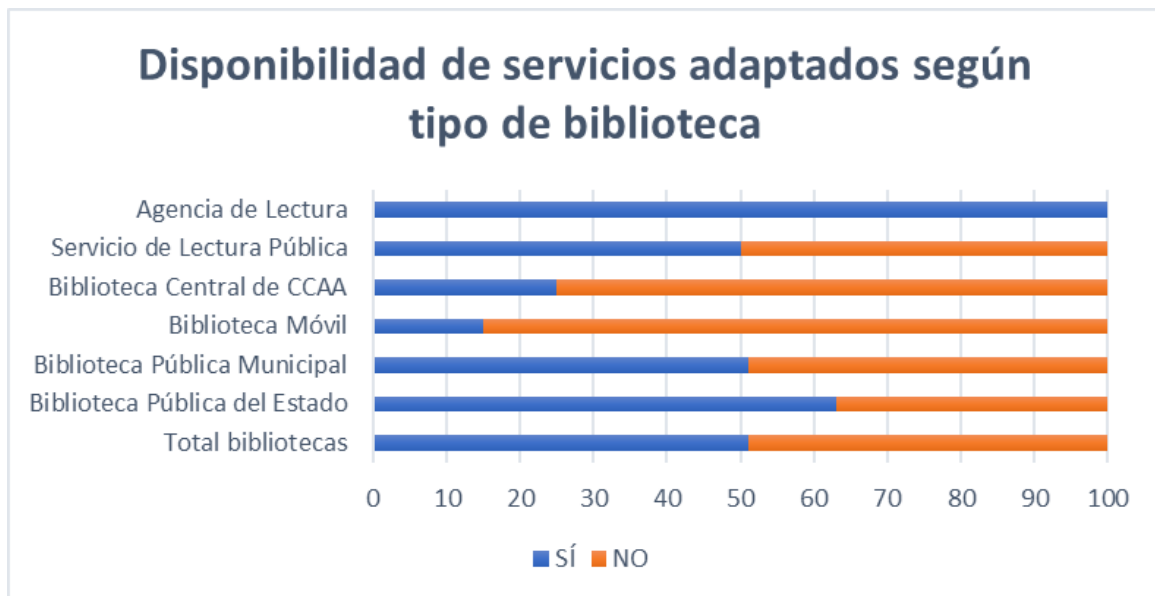


Gráfico 4 Servicios adaptados por tipo de biblioteca

Fuente: elaboración propia

La siguiente pregunta estaba encaminada a saber cuáles de esos habían sido adaptados, haciendo referencia a aquellos adaptados dirigidos a los usuarios. Para ello, la encuesta ofrecía una relación con los servicios que se adaptan a los usuarios con necesidades especiales más habituales<sup>10</sup>:

- Información general
- Clubes de lectura
- Cursos (formación de usuarios, talleres de escritura, de lectura...)
- Animación a la lectura (Cuentacuentos, Videoclubs...)

<sup>10</sup> La definición de estos servicios se encuentra recogida en el glosario de términos incluido en el Anexo I de este trabajo



Además, se dio una opción de respuesta abierta, un apartado de “Otros” para que las bibliotecas pudieran comentar si adaptan otro tipo de servicios no recogido en los generales.

De forma general, el servicio más adaptado es el de información general, debido a la importancia que tiene este en el funcionamiento de la biblioteca y su conocimiento por parte de los usuarios. El servicio menos adaptado son los cursos de formación, en los que se incluían los distintos talleres que se realizan en la biblioteca. Esto puede deberse a la falta de personal formado para llevar a cabo estas iniciativas, o la falta de recursos en los presupuestos para contratar personal externo a la biblioteca.

En relación con la pregunta anterior, en la que se preguntaba si contaban con servicios adaptados, las respuestas obtenidas son causa directa de su contestación anterior, por lo que se trabaja con 328 respuestas, en lugar de con las 673 habituales, estando estas divididas en:

*Tabla 1 Número de bibliotecas con servicios adaptados*

<b>Biblioteca Pública del Estado</b>	22
<b>Biblioteca Pública Municipal</b>	299
<b>Biblioteca Móvil</b>	1
<b>Biblioteca Central de CCAA</b>	1
<b>Servicio de Lectura Pública</b>	1
<b>Agencia de Lectura</b>	4

*Fuente: elaboración propia*

Esto significa que en lugar de trabajar con cuatro bibliotecas centrales de comunidad autónoma, tan solo se ha obtenido una respuesta de este tipo de bibliotecas, lo que hace que no se tome como muestra representativa; así como con los servicios de lectura pública, donde solo existe un dato.

Lo mismo ocurre con las bibliotecas móviles, sin embargo, destaca su esfuerzo doble por adaptar su espacio y servicios, que ya de por sí están adaptados para aquellas personas que no pueden acceder de forma sencilla y directa a la biblioteca.

A pesar de esto, resalta la importancia de estos servicios adaptados, puesto que, en casi todos los casos superan el 50%, lo que significa que más de la mitad de las bibliotecas sí piensan en los usuarios con necesidades especiales.

Las bibliotecas públicas del Estado, así como las públicas municipales son el único tipo de biblioteca que recoge todos los servicios preestablecidos en la encuesta, y que además, añade algunos propios en el apartado de “otros”.

En cuanto a las del Estado, los servicios que están más presentes son, en un 63% los clubes de lectura así como las actividades de animación a esta. Estas actividades son muy importantes y muestran el carácter social que persigue esta institución.

En las municipales, también destaca que los servicios adaptados más frecuentes son las actividades de animación a la lectura, en un 77%, lo que indica que, al igual que en el caso anterior, son bibliotecas dirigidas a los usuarios y a buscar que estos conozcan el valor de la lectura de una forma amena y dinámica. El segundo servicio más reiterado es el de información y referencia.

*Tabla 2 Tipo de servicios adaptados por tipo de biblioteca*

	Información general	Clubes de lectura	Cursos de formación	Animación a la lectura	Otros
<b>Biblioteca Pública del Estado</b>	59%	63%	50%	63%	4%
<b>Biblioteca Pública Municipal</b>	66%	41%	33%	77%	7%
<b>Biblioteca Móvil</b>	100%	0%	0%	0%	0%
<b>Biblioteca Central de CCAA</b>	100%	100%	0%	100%	100%
<b>Servicio de Lectura Pública</b>	100%	0%	0%	0%	0%
<b>Agencia de Lectura</b>	50%	0%	25%	25%	50%

*Fuente: elaboración propia*

En cuanto al apartado de otros, presente en todas las bibliotecas excepto en las móviles y en los servicios de lectura públicos, se analizarán de forma individual por tipo de biblioteca.

En el caso de las agencias de lectura, se ha dividido este apartado en dos servicios generales, siendo estos el acceso a las instalaciones, y la colección. Se observa que son dos grupos que se repiten en los distintos tipos de bibliotecas, como en las bibliotecas municipales.

En cuanto al acceso a las instalaciones, la biblioteca tiene que ser un espacio sin muros, una biblioteca sin fronteras, que permita el acceso a todo tipo de usuarios. Es uno de sus principios fundamentales, puesto que tanto la colección como los servicios deben estar a disposición de todas las personas, por lo que las bibliotecas tienen que contar con las medidas adecuadas para favorecer el acceso universal (IFLA y UNESCO, 2001).

Además, Faulkner Brown, uno de los arquitectos más importantes de bibliotecas del siglo XX, estableció, en sus *10 mandamientos para bibliotecas*, que el edificio tenía que ser accesible, tanto a nivel externo en cuanto a aparcamientos, rampas y escaleras, etc., como a nivel interno, en el que es fundamental que el tránsito de una sección a otra sea cómodo y rápido para todo tipo de usuarios y el propio personal de la biblioteca (González, 2018).

En cuanto a la colección, tanto las agencias de lectura, como las bibliotecas públicas del Estado y las bibliotecas municipales, la han considerado como un servicio, en lugar de agruparla en la pregunta específica sobre los fondos adaptados.

Destaca que, en el caso de las bibliotecas municipales, enriquecen su colección adaptada con audiolibros así como nuevos equipos electrónicos, disponibles para todos los usuarios.

La Biblioteca Central de Castilla y León<sup>11</sup>, la única que ha respondido esta pregunta, afirma que también, además de los servicios establecidos en la encuesta, ofrece un servicio de actividades culturales dirigidas a estos usuarios, independientemente de los clubes de lectura o los servicios de animación.

El Servicio de Lectura Pública Ramón Vidal de Besalú<sup>12</sup>, el único que ofrece servicios adaptados, indica que, además del servicio de información y referencia, el servicio de préstamo de documentos también lo realizan de forma adaptada, sin embargo, no especifican cómo.

Por último, las bibliotecas públicas municipales, además del acceso a las instalaciones y la colección, ya comentados, ofrecen un horario de acceso adaptado, así como préstamo de libros a domicilio. Ambas son importantes medidas, sin embargo, esta pregunta trataba de conocer cuáles eran los servicios adaptados antes de la pandemia, es decir, antes de marzo de 2020. Este tipo de respuestas hace pensar que los encuestados no han comprendido la estructura del cuestionario.

Para finalizar este apartado sobre los fondos y los servicios, se preguntó si la biblioteca ofrecía información en lectura fácil<sup>13</sup> a sus usuarios.

Es una realidad que existen muchos tipos de usuarios que comprenden mejor la información presentada en lectura fácil, que si la biblioteca utilizase únicamente carteles

---

<sup>11</sup>Ver: <https://bibliotecas.jcyl.es/web/jcyl/BibliotecaCastillaYLeon/es/Plantilla100/1284316773345/ / />

<sup>12</sup> Ver: <http://www.besalu.cat/serveis/biblioteca-ramon-vidal-de-besalu/>

<sup>13</sup> La lectura fácil es la adaptación que permite una lectura y comprensión más sencilla de los textos, puesto que su objetivo es presentarlos de forma clara y fácil de entender para distintos grupos de edad (IFLA, 2012)

normativos. De hecho, los principales destinatarios de la lectura fácil pueden englobarse en los siguientes:

- Personas con discapacidad intelectual o del desarrollo
- Grupos con dificultades cognitivas, entre los que se encuentran las personas mayores, personas con afasia o disfasia, personas con trastornos de hiperactividad y atención, etc.
- Personas sordas
- Personas en situaciones transitorias, dentro de las que se encuentran las personas con bajo nivel cultural, personas analfabetas, personas migrantes que no conocen el idioma, personas con problemas de aprendizaje, etc.

Estos usuarios, en la mayoría de los casos coincide con los que se ha definido como *usuario con necesidades especiales*, puesto que la lectura fácil es una de las herramientas más destacadas en la inclusión (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2014).

Es fundamental que, al igual que se debería contar con una sección de la colección en lectura fácil o adaptada a estos usuarios, también la información de la biblioteca debería expresarse de esta manera, para que sea comprensible para todos los usuarios que acuden a ella.

Sin embargo, esto no es así, tan solo un 34% de las bibliotecas que han respondido a esta encuesta cuentan con sus carteles y folletos adaptados a lectura. La realidad es que, por ejemplo, ninguna de las bibliotecas centrales de comunidad autónoma, ni los servicios de lectura pública cuentan en ninguna de sus sedes con estos carteles.

El tipo de biblioteca con mejor porcentaje son las municipales, ya que el 35% de ellas sí que publican sus carteles en lectura fácil, junto con las agencias de lectura, con un 50%.

Es una tarea que debe mejorar para que las instituciones bibliotecarias, en este caso públicas, puedan facilitar el acceso, que es su objetivo último.

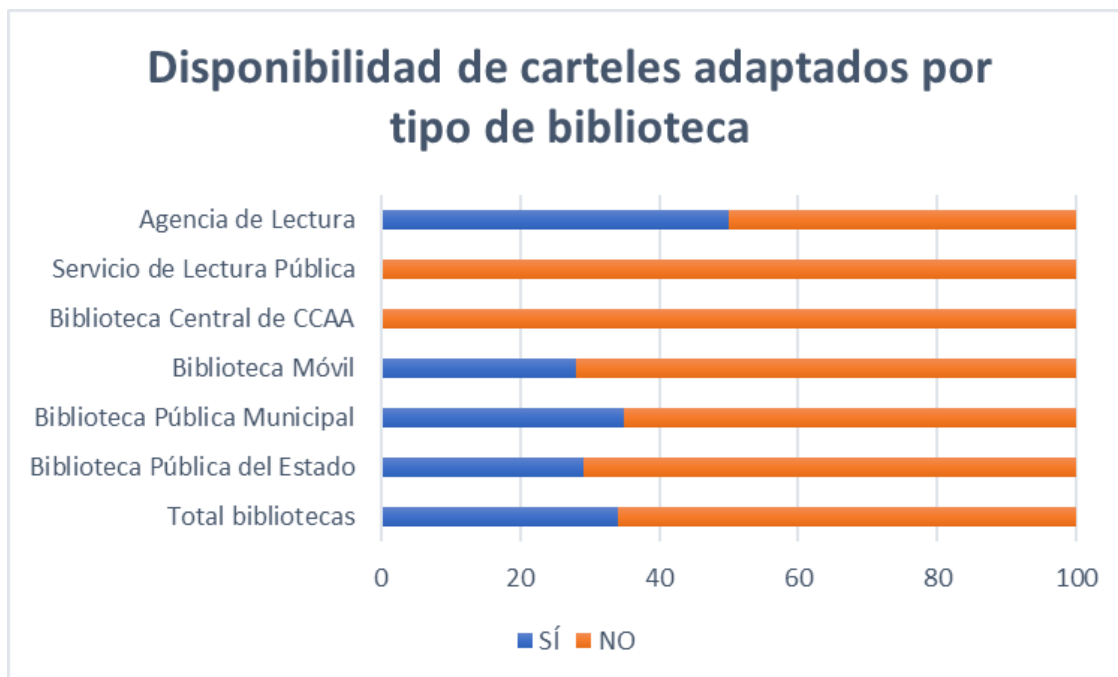


Gráfico 5 Carteles en lectura fácil por tipo de biblioteca

Fuente: elaboración propia

#### 4.3 DURANTE EL CONFINAMIENTO

Bajo esta sección se recogen todas las preguntas que hacen referencia a este espacio de tiempo recogido entre el 14 de marzo hasta el 11 de mayo de 2020, independientemente de su orden en el cuestionario.

La primera pregunta de esta sección preguntaba si las bibliotecas durante este periodo fueron capaces de adaptar sus servicios, tanto a la situación como a los usuarios con necesidades especiales.

Tan solo el 40% de las bibliotecas que han respondido a esta encuesta lograron adaptar sus servicios a esa nueva realidad que se vivió en España desde el 14 de marzo hasta el 11 de mayo. Las bibliotecas, y en general la sociedad, nunca se habían enfrentado a una pandemia mundial como en la que nos encontramos, lo que dificultó su labor de crear y apoyar a la comunidad.

A esta difícil labor, se le añade la dificultad añadida de adaptar esos servicios a unas necesidades especiales específicas, no siendo en muchos casos posible, como se puede observar en los porcentajes tan elevados en la respuesta negativa.

Es relevante señalar que los servicios de lectura pública no adaptaron ninguno de sus servicios durante el confinamiento, lo que limitará sus respuestas en las siguientes preguntas. Sucede lo contrario con las bibliotecas centrales, ya que un 75% de ellas sí pudo adaptar estos servicios, siendo el porcentaje mayoritario, seguido de las agencias de lectura.

En este mismo sentido, en el encuentro virtual celebrado el 15 de diciembre de 2020, organizado por la AAPID (Asociación Andaluza de Profesionales de la Información y Documentación), titulado *¿Qué nos deja la pandemia? Experiencias, reflexiones y propuestas para construir la biblioteca del futuro*<sup>14</sup>, se preguntó sobre la adaptación de los servicios durante el confinamiento para estos usuarios con necesidades especiales. La respuesta fue contundente por parte de todos los ponentes, puesto que afirmaban que han sido olvidados en la mayoría de los casos. Las bibliotecas, de forma general, no han sido capaces de adaptar sus servicios para que los usuarios con necesidades especiales los disfrutasen durante este tiempo, lo que se ve reflejado en los datos recogidos con la encuesta.

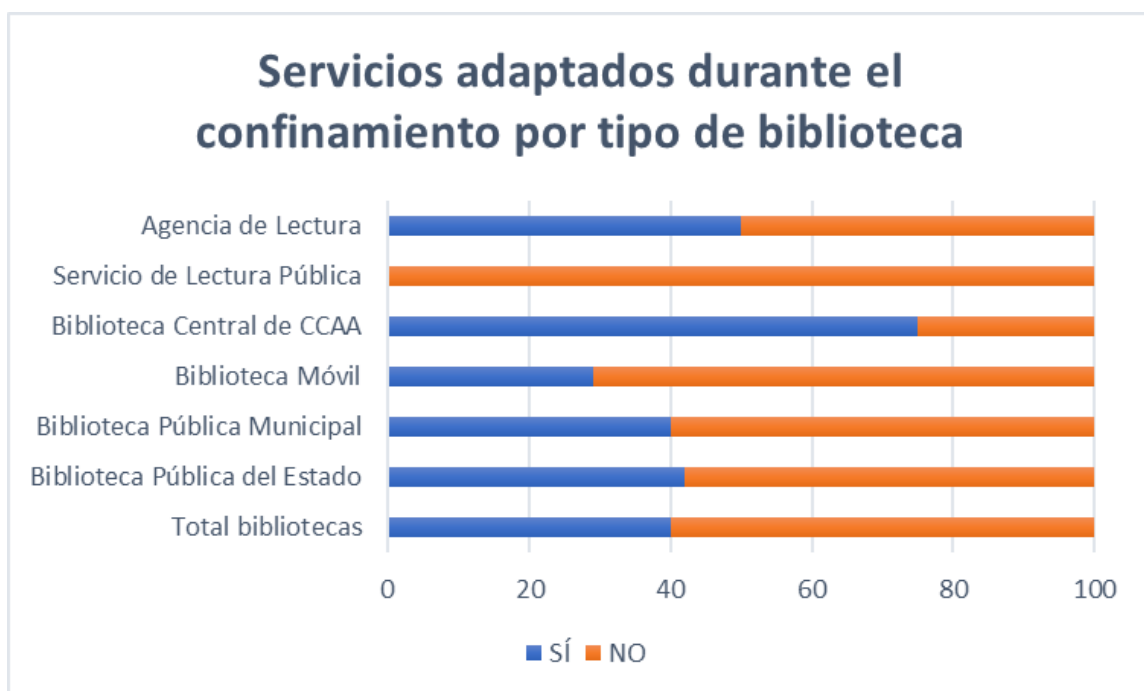


Gráfico 6 Disponibilidad de servicios adaptados durante el confinamiento por tipo de biblioteca

Fuente: elaboración propia

A lo largo de los meses que duró el confinamiento, se escucharon y leyeron distintas noticias sobre acciones que se estaban llevando a cabo en bibliotecas, por lo que en esta

<sup>14</sup> Para mayor información, consultar: <http://www.aapid.org/2020/12/02/meeting-aapid-2020/>

encuesta se quiso conocer de primera mano qué servicios, y posteriormente cómo, se han mantenido durante la cuarentena.

Para ello, se les ofreció la misma lista de servicios vista en preguntas anteriores, siendo estos:

- Información general
- Clubes de lectura
- Cursos (formación de usuarios, talleres de escritura, de lectura...)
- Animación a la lectura (Cuentacuentos, Videoclubs...)
- Otros, por si la biblioteca adaptó otro tipo de servicios durante este tiempo

Como en otras ocasiones, la pregunta anterior actuó como filtro, haciendo que solo se hayan obtenido 269 respuestas, es decir, tan solo el 40% del total de las bibliotecas que respondieron a esta encuesta, han mantenido alguno de los servicios que se indicaban en la encuesta. Respecto al número de bibliotecas que aseguraba en la pregunta anterior contar con servicios adaptados, tan solo un 0,8% de bibliotecas no han respondido esta cuestión, lo que hace que estemos ante una muestra muy representativa del panorama español.

No se ha obtenido ninguna respuesta de los servicios de lectura pública, por lo que serán el único tipo de bibliotecas que no esté contemplado en este apartado.

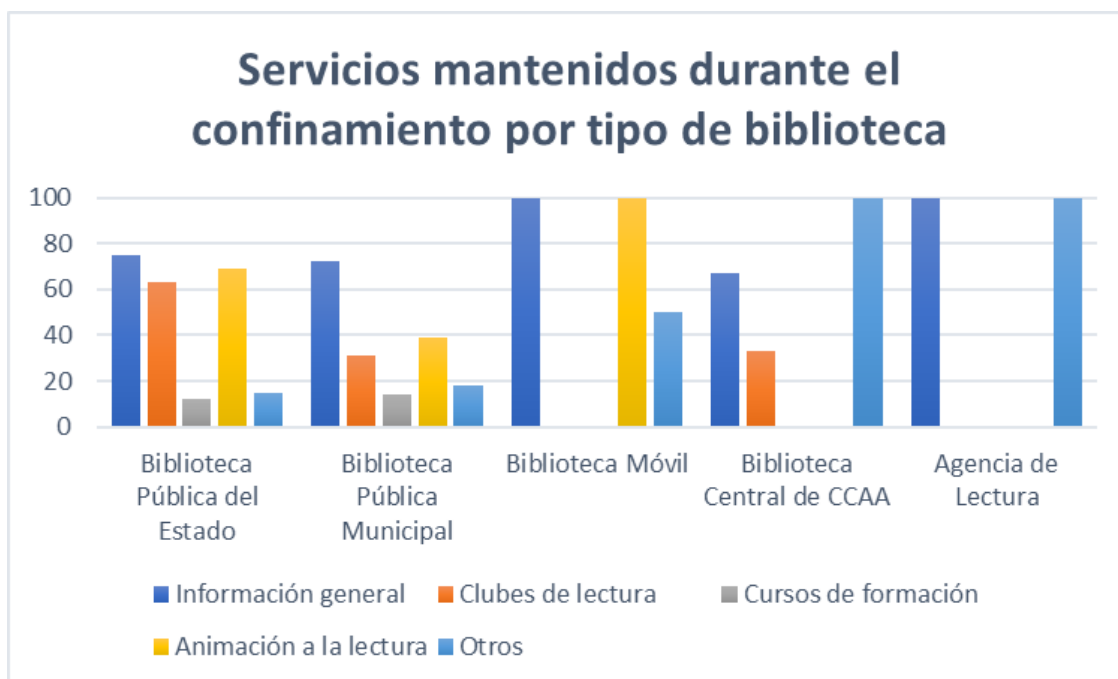


Gráfico 7 Servicios mantenidos durante el confinamiento por tipo de biblioteca

Fuente: elaboración propia

Como puede verse en este gráfico, el servicio de información general es uno de los que más se ha mantenido en todos los tipos de bibliotecas a lo largo de la pandemia debido a su importante labor de documentación y difusión en un momento totalmente novedoso y desconocido.

Destacan los servicios de información de las agencias de lectura y las bibliotecas móviles, puesto que de las respuestas recibidas, alcanzan el 100%, es decir, todas mantuvieron este servicio durante el confinamiento. Igualmente, este servicio ha estado presente en más de la mitad de todos los tipos diferentes de bibliotecas.

Los clubes de lectura también han estado presente en gran parte de las bibliotecas públicas del Estado, puesto que el 63% de ellas ha mantenido esta actividad. Las bibliotecas municipales y las centrales de comunidad autónoma también han continuado con esta, sin embargo, en menor medida con solo un 31% y 33% de ellas trabajando, respectivamente.

Hay que hacer un ejercicio de suposición, y contemplar que estos clubes de lectura se impartirían de forma online, ya sea a través de videollamada, foros, servicios de mensajería, etc., puesto que no estaba permitido salir a la calle salvo para acciones necesarias como la adquisición de bienes de primera necesidad o desplazamiento al lugar de trabajo (Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19).

En cuanto a los cursos de formación, talleres impartidos por la biblioteca, etc., su mantenimiento se vio reducido por todas las bibliotecas, estando únicamente presente, en porcentajes muy bajos en las bibliotecas públicas del Estado y en las municipales, con un 12% y un 14% respectivamente. Se entiende que todo se realizó de modo on-line.

Esto puede deberse a que la situación de confinamiento afectó a todos los ámbitos de la sociedad, y el proceso de adaptación, si bien fue rápido, en muchos casos fue insuficiente debido a la falta de tiempo para su preparación y presupuesto.

Las bibliotecas, como comentó la coordinadora de la red de Vitoria/Gasteiz durante la entrevista, tuvieron que cancelar todas las actividades presenciales y programas preparados, entre los que destacan los cursos de formación. Algunos se pudieron adaptar de forma online, sin embargo, las actividades programadas no se llevaron a cabo en muchos casos por imposibilidad de adaptación.

La animación a la lectura es el último servicio de los predefinidos en la encuesta que también se ha visto muy perjudicado con el confinamiento. Destaca de nuevo la labor de las bibliotecas móviles, puesto que de las que han respondido a esta pregunta, el 100% ha continuado ofreciendo este tipo de actividades, adaptadas a la situación.



Casi el 70% las bibliotecas públicas del Estado se dedicaron a estas actividades, en comparación con las bibliotecas municipales, que tan solo el 39% de ellas pudo realizarlas. A pesar de las dificultades que el trabajo desde casa, se debe reseñar las propuestas de estas bibliotecas que supieron adaptarse a la situación.

Por último, en el apartado “Otros”, los encuestados podían aportar todo aquel servicio que no estuviera contemplado los ofrecidos desde la encuesta. Se ha obtenido un gran número de respuestas por parte de todos los tipos de biblioteca, por lo que se decidieron englobar estos nuevos servicios en los siguientes:

- Préstamo

Se ha recogido bajo la denominación “Préstamo”, todas las respuestas en las que se indicaba que las bibliotecas han favorecido y difundido el préstamo electrónico, destacando la plataforma e-Biblio en el caso de las Bibliotecas Públicas del Estado. Además, aquí también se engloba los servicios de préstamo a domicilio que muchas bibliotecas comenzaron a llevar a cabo. Sin embargo, se reseña la iniciativa de los Bibliobuses de León, puesto que comenzaron a trabajar con el préstamo por correo postal, una solución para llevar la colección de forma segura a sus usuarios, que generalmente son personas mayores sin acceso a internet, y por tanto, sin acceso al préstamo electrónico.

- Contenido y actividades online

Las bibliotecas han dejado de ser centros en los que se almacena la colección, cada vez son más los centros que ofrecen actividades muy variadas que se alejan de esa idea anticuada. Las bibliotecas son un lugar en el que ver películas, asistir a cursos, hacer actividades de todo tipo, etc. (Marquina, 2015). Estas actividades, que como ya se ha comentado, en muchos casos fueron canceladas, algunas pudieron transformarse a un formato online, en el que los usuarios pudieran disfrutar de contenidos y actividades culturales desde sus ordenadores y dispositivos.

- Difusión por redes sociales

Durante los tres meses de confinamiento y cierre provisional de las bibliotecas, las redes sociales se han convertido en uno de los aliados más importantes para los bibliotecarios, que han tenido que adaptarse y aprender cómo estar en contacto con los usuarios a través de estas plataformas (Alajmi y Albudaiwi, 2020). Es por esto que, muchas de las que han completado este apartado, han señalado la difusión por redes sociales como un servicio en el que poder estar presente en los usuarios a través de sus recomendaciones, fotografías, etc.

- Comunicación con usuarios

Al igual que las redes sociales se pueden utilizar para dar a conocer la biblioteca y sus servicios, aun en este periodo de confinamiento, las bibliotecas también han querido ponerse en contacto con sus usuarios, a través de llamadas telefónicas o las propias redes sociales. A pesar de que muchas bibliotecas lo han incluido aquí como servicio. A continuación se analizará una pregunta específica para la comunicación con el usuario.

- Adaptación del espacio

Volviendo a citar a Faulkner-Brown, el arquitecto especializado en bibliotecas, el espacio de esta debe ser flexible, siendo este su primer mandamiento (González, 2018). El edificio de la biblioteca debe permitir modificar su organización y que los servicios se puedan adaptar a las nuevas circunstancias. En este caso, el espacio de la biblioteca, tan valorado como un servicio distinto, desaparece para dar paso a un entorno únicamente virtual, haciendo que muchas bibliotecas no estén preparadas para este cambio.

En muchas ocasiones, en la respuesta “Otros”, se han obtenido comentarios como “Biblioteca cerrada durante el confinamiento”. Somos conscientes de que durante esos tres meses de confinamiento, no se pudo trabajar de forma presencial en la biblioteca, sin embargo, varias propuestas e iniciativas tomadas por bibliotecas son conocidas, aunando estas el servicio a los usuarios a la situación de comunicación a través del mundo digital.

Debido a esto, la siguiente pregunta hace referencia a cómo mantuvieron las bibliotecas el contacto con los usuarios, para lo cual se ofrecían una serie de categorías, siendo estas:

- Correo electrónico
- Página web de la biblioteca
- Blog de noticias de la biblioteca
- Llamadas telefónicas
- Servicio de mensajería instantánea (por ejemplo, WhatsApp)
- Redes sociales
- Otra, por si habían realizado otra acción que no estuviera contemplada

Se obtuvieron 673 respuestas, que se dividirán por tipo de biblioteca, como en ocasiones anteriores.

Tabla 3 Formas de comunicación con los usuarios por tipo de biblioteca

	Correo electrónico	Página web	Blog de noticias	Llamadas telefónicas	Mensajería instantánea	Redes sociales
Biblioteca Pública del Estado	81%	89%	24%	50%	24%	95%
Biblioteca Pública Municipal	64%	43%	17%	53%	40%	77%
Biblioteca Móvil	71%	71%	14%	71%	86%	43%
Biblioteca Central de CCAA	50%	50%	25%	25%	50%	75%
Servicio de Lectura Pública	50%	50%	0%	0%	0%	100%
Agencia de Lectura	25%	0%	0%	50%	50%	25%

Fuente: elaboración propia

Se puede extraer que el modo más habitual de comunicarse con los usuarios durante el confinamiento fue a través de las redes sociales como Instagram o Facebook, en los que las bibliotecas subían actualizaciones y contactaban de forma directa con sus seguidores.

Sin embargo, es destacable la actividad de los servicios de lectura pública y de las bibliotecas del Estado, puesto que alcanzan porcentajes muy elevados, un 100% y 95% respectivamente.

En cuanto a las redes sociales, también se puede señalar que las bibliotecas móviles han descuidado un poco esta vía, centrándose más en métodos más tradicionales como las llamadas telefónicas. Las bibliotecas tienen que tener en cuenta el tipo de usuarios al que se están dirigiendo, puesto que este fue uno de los periodos en los que se hizo más patente la brecha digital, en muchos casos provocada, aunque no solo, por la falta de infraestructuras.

Respecto a las llamadas telefónicas, vuelve a ser patente que de forma habitual, la población más envejecida es atendida por las bibliotecas móviles, por lo que destaca que el 71% de las mismas, haya utilizado este método de comunicación, tan poco presente en el resto de bibliotecas.

El medio menos utilizado han sido los blogs de la biblioteca. A pesar de que en la entrevista, la coordinadora de Vitoria/Gasteiz aseguraba que todas las iniciativas se

comunicaban a través del blog, a nivel general, no se ha utilizado, estando todos los porcentajes por debajo del 25%, por lo que solo una cuarta parte de las bibliotecas los utilizan.

Los correos electrónicos y las páginas web oficiales de las bibliotecas han tenido un papel importante en este confinamiento, puesto que a través de ellas las bibliotecas comunicaban sus protocolos de actuación, las ampliaciones de los préstamos, las instrucciones de uso del OPAC o plataformas de libros electrónicos, etc.

En el apartado de “Otros”, tan solo se han recibido respuestas por parte de las bibliotecas municipales, por lo que se asume que el resto de bibliotecas solo se ha comunicado con los usuarios a través de esos medios. Algunas de ellas son mediante páginas institucionales no pertenecientes a la biblioteca (por ejemplo, el Ayuntamiento), a través de podcasts o por correo postal.

Una de las respuestas más recurrentes en este apartado es que las bibliotecas no han podido mantener ningún contacto con los usuarios, habiendo un total de 134 bibliotecas municipales, lo que supone un 19,9% del total de bibliotecas de esta encuesta. Esto se puede considerar como un logro, puesto que en una situación tan novedosa y confusa como fueron esos meses, el 80% de las bibliotecas consiguieron comunicarse de forma directa con los usuarios a través de algún medio, con el objetivo de prestar apoyo a la comunidad.

Una vez conocido cómo se han comunicado las bibliotecas con sus usuarios, se pretendía conocer si la biblioteca tomó alguna iniciativa extraordinaria durante estos meses. Para ello, se ofrecieron las siguientes categorías:

- Recomendación de libros mediante vídeos por parte del personal bibliotecario
- Lectura por teléfono
- Club de lectura virtual
- Actividades virtuales promovidas por la biblioteca
- Retos por redes sociales (bookfaces, retos de lectura...)
- Otra, por si las bibliotecas realizaron iniciativas distintas a las ofrecidas

Estas iniciativas han sido seleccionadas de noticias y ejemplos llevados a cabo por las bibliotecas en este periodo.

Los datos recogidos en la encuesta son los siguientes:

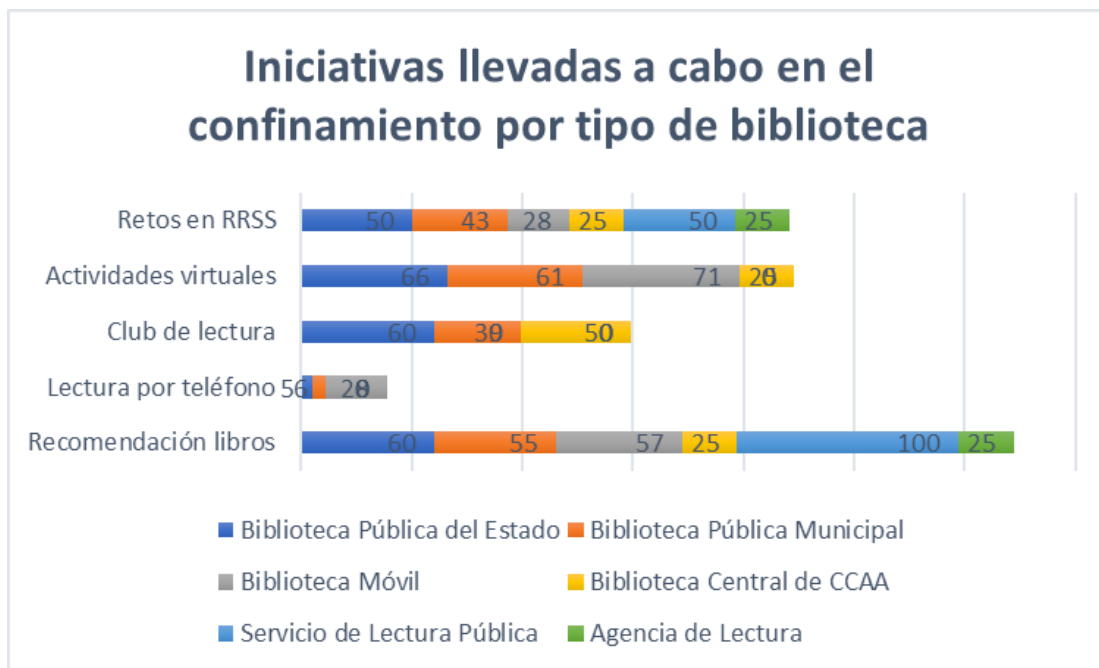


Gráfico 8 Iniciativas tomadas en el confinamiento por tipo de biblioteca

Fuente: elaboración propia

Como puede observarse, la iniciativa que más se ha llevado a cabo es la recomendación de libros, ya sea a través de vídeos o imágenes publicadas. Destaca el especial aporte de los servicios de lectura pública respecto a las recomendaciones, puesto que el 100% de los que han respondido a esta encuesta las han llevado a cabo.



Ilustración 3 Recomendaciones en vídeo de la Biblioteca de Navarra

Fuente: : [https://www.youtube.com/watch?v=3jm09\\_zbZx0](https://www.youtube.com/watch?v=3jm09_zbZx0)



*Ilustración 4 Recomendaciones en imagen de la Biblioteca de Zamora*

*Fuente: [https://www.instagram.com/p/CAKnE9aghbB/?utm\\_medium=copy\\_link](https://www.instagram.com/p/CAKnE9aghbB/?utm_medium=copy_link)*

A pesar de que sea la iniciativa más popular, el porcentaje de bibliotecas que ha realizado estas recomendaciones no supera en ningún caso el 60%, excepto en los ya comentados servicios de lectura pública.

Las siguientes iniciativas más llevadas a cabo han sido la participación en redes sociales y la realización de actividades virtuales, en muchos casos, combinadas.

Como ya se ha mencionado, la labor de difusión y actualización realizada por las bibliotecas a través de las redes sociales supuso una gran modernización del servicio así como un acercamiento a los usuarios a través de estos medios.

A través de la entrevista con Mari Jose Molinos, de la red de bibliotecas de Vitoria/Gasteiz, se pudo conocer la intención de las bibliotecas de adaptar su programación al panorama online, lo que hace que se encuentren cuentacuentos virtuales, programas de cocina, recomendaciones literarias, y otras actividades que se han podido conocer a lo largo del confinamiento. Son muchas las bibliotecas que han elaborado una programación virtual, tanto a través de actividades como promoción en redes sociales.

Destaca en especial las iniciativas llevadas a cabo por las Bibliotecas Públicas del Estado, ya que el 66% de ellas ha trabajado con actividades virtuales, así como un 50% de ellas además ha publicado diferentes retos y formación en sus redes sociales institucionales.

Es sorprendente que un 71% de las bibliotecas móviles hayan realizado actividades de forma online, puesto que, como se ha ido comentando, sus usuarios suelen ser personas mayores que no suelen tener las competencias digitales necesarias para poder disfrutar de este tipo de plataformas.



Ilustración 5 Cartel de actividades en la Biblioteca de Ledesma

Fuente: [https://www.instagram.com/p/B\\_XKwTtKJ7f/?utm\\_medium=copy\\_link](https://www.instagram.com/p/B_XKwTtKJ7f/?utm_medium=copy_link)

Los clubes de lectura, que previamente al confinamiento ya existían de forma online o híbrida, han demostrado su valor, al ser una de las primeras actividades que llevaron a cabo las bibliotecas en los primeros días del confinamiento.

A través de plataformas como Google Meets, Zoom, Skype, o el propio servicio de mensajería de WhatsApp, las bibliotecas han trasladado los clubes de lectura a estos formatos para que cualquier persona interesada pudiera participar y hacer así el confinamiento más ameno.

Respecto a la lectura por teléfono, durante estos meses se dieron a conocer ejemplos en los que bibliotecarios o voluntarios llamaban a los usuarios de la biblioteca, generalmente personas mayores, para leer fragmentos de libros, la prensa del día, etc., y así evitar su aislamiento social.

A pesar de que muchas bibliotecas, a nivel general, fomentaron esta iniciativa, podemos destacar los “Cuentos por teléfono” de la biblioteca municipal de Soto del Real, o el taller

“Leyendo con mi mejor amigo” también para personas mayores. Así como también destacan las bibliotecas móviles, con un 20% de ellas realizando esta tarea.

**Cuentos por Teléfono**  
DÍA INTERNACIONAL DE LA NARRACIÓN ORAL  
20 / MARZO / 2020

¡Llámanos y te contamos!

Organiza: **MANO** ASOCIACIÓN MADRILEÑA DE NARRACIÓN ORAL

Puedes llamarnos durante todo el día y te contaremos un cuento  
+ info: asociacionmano.es

**NARRADORES Y NARRADORAS PARTICIPANTES:**  
Andrés Ortuzar - Anselmo Sáinz - Aurora Maroto - Concha Real - Elena Pérez  
Ella Tralará - Estrella Escrivá - Israel Hiergón - Juan Madrid - Maisa Marbán  
Mamen Storyteller - Mar Amado - Pilar del Rey - Roberto Mezquita - Silvia Mascaraay  
Silvina Rodríguez - Simone Negrin - Sofia Volkovska - Susana Tresbotones

**TELEFONOS Y HORARIOS PARA ESCUCHAR CUENTOS**  
(Cada hora, 3 teléfonos x 2 participantes / 1 de apoyo)

11 - 12 h.	>	676 841 940 - 699 115 635 / 660 687 166
12 - 13 h.	>	660 687 166 - 646 328 003 / 676 841 940
13 - 14 h.	>	605 901 012 - 620 389 860 / 646 328 003
14 - 15 h.	>	607 904 633 - 605 206 600 / 620 389 860

**COMER Y SIESTA, QUE ESTAMOS EN CUARENTENA**

17 - 18 h.	>	609 948 904 - 635 347 538 / 665 801 627
18 - 19 h.	>	626 537 463 - 609 948 904 / 631 107 118
19 - 20 h.	>	631 107 118 - 671 064 033 / 652 182 540
20 - 21 h.	>	665 801 627 - 652 182 540 / 671 064 033
21 - 22 h.	>	639 084 700 - 607 307 121 / 658 228 787
22 - 23 h.	>	617 260 233 - 658 228 787 / 607 307 121
23 - 24 h.	>	671 064 033 - 646 328 003 / 617 260 233

**INSTRUCCIONES**  
Prueba con el primer número.  
Si está comunicando es que está contando, así que pasa al siguiente.  
Si no, prueba con la última opción (el teléfono de apoyo).  
Si todos comunican, espera y prueba un rato después.

Ilustración 6 Iniciativa "Cuentos por teléfono" de la Biblioteca de Soto del Real

Fuente: [https://www.instagram.com/p/B99Shq7hgDR/?utm\\_medium=copy\\_link](https://www.instagram.com/p/B99Shq7hgDR/?utm_medium=copy_link)

Sin embargo, también se han recibido respuestas negativas por parte de 52 bibliotecas, que no han podido realizar ninguna iniciativa durante el confinamiento. Esto, es un 7,7% del total de bibliotecas, un porcentaje ínfimo en comparación con la gran labor del resto de bibliotecas.

Una vez conocidas las iniciativas, se preguntó por el grado de adaptación de las mismas a los usuarios con necesidades especiales. Para ello, se ofrecieron las siguientes categorías:

- Nunca
- Pocas veces
- Alguna vez
- Muchas veces
- Siempre

A nivel general, se puede apreciar una respuesta mayoritaria ligeramente superior al resto de categorías.

El 28% de las bibliotecas, es decir, 191 de las que han respondido a esta encuesta, no han adaptado en ningún caso las actividades o iniciativas realizadas en el confinamiento para usuarios con necesidades especiales.

Tan solo 171 bibliotecas del total han planteado las iniciativas del confinamiento para que los usuarios con necesidades especiales pudieran participar siempre, o en la



mayoría de ellas. Esto es un 25% del total, lo que significa que tan solo una cuarta parte de todas las bibliotecas que han respondido esta encuesta han tenido en cuenta a estos usuarios de forma habitual.

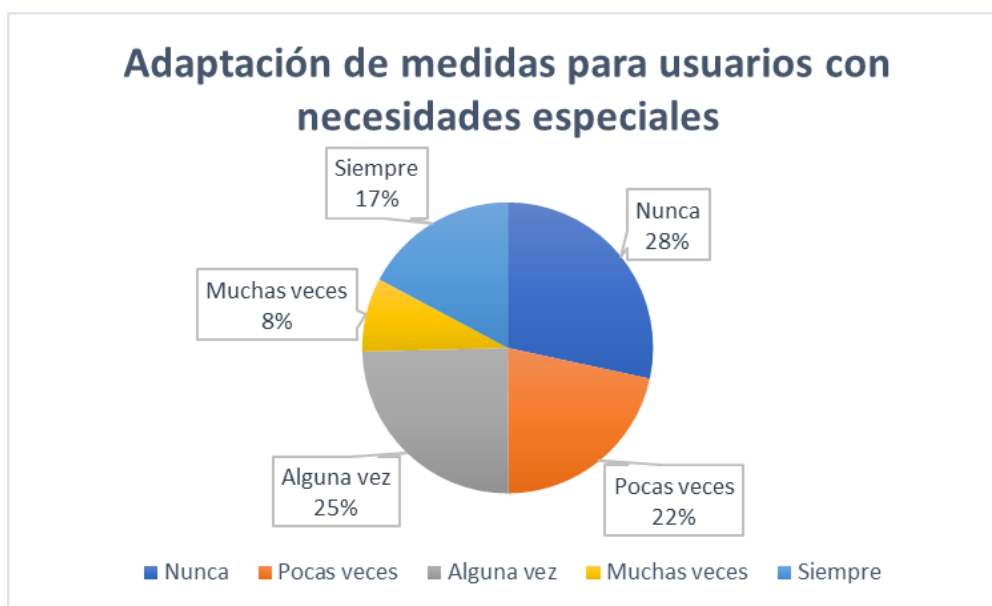


Gráfico 9 Iniciativas adaptadas a usuarios con necesidades especiales

Fuente: elaboración propia

A continuación, se analizarán las respuestas por tipo de biblioteca:

- Bibliotecas Públicas del Estado

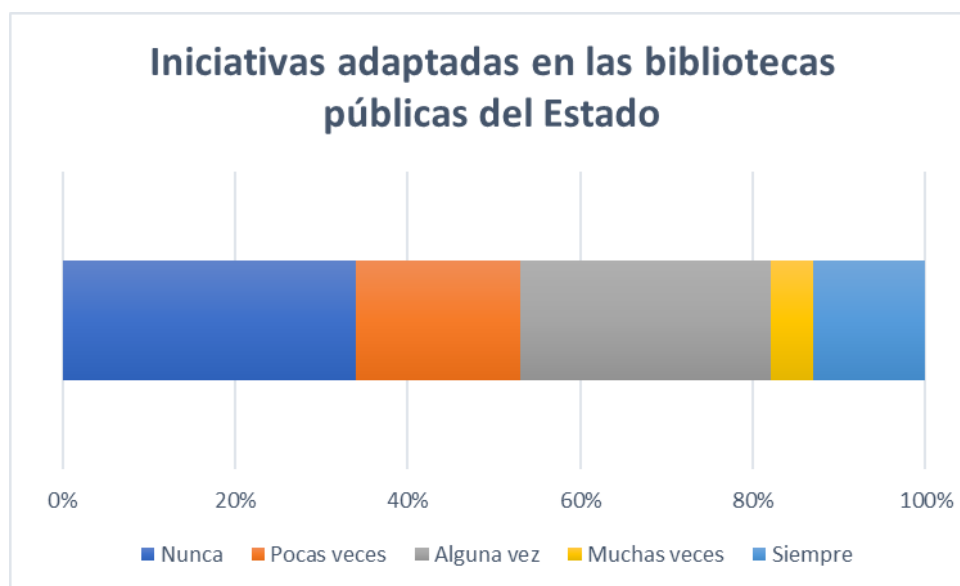


Gráfico 10 Iniciativas adaptadas a usuarios con necesidades especiales en Bibliotecas Públicas del Estado

Fuente: elaboración propia

Vuelve a destacar que el porcentaje mayoritario se encuentra en la sección “Nunca”, lo que significa que 13 bibliotecas públicas del Estado no han contemplado a los usuarios con necesidades especiales para que participen en sus iniciativas.

Es remarcable que, al igual que en el panorama general, los porcentajes más altos y por tanto, el mayor número de bibliotecas ha contado en escasas ocasiones con estos usuarios.

- Bibliotecas Municipales



Gráfico 11 *Iniciativas adaptadas a usuarios con necesidades especiales en Bibliotecas Públicas Municipales*

*Fuente: elaboración propia*

En las bibliotecas públicas municipales, al igual que en casos anteriores, la categoría “Nunca” es la que más respuestas ofrece, habiendo un total de 168 casos en los que no se han adaptado a este tipo de usuarios. La categoría neutral de “Alguna vez”, como en el caso anterior, es la segunda que más se ha repetido a lo largo de la encuesta debido a su carácter general.

Destaca que, la categoría “Siempre” ha sido, proporcionalmente, más utilizada por las bibliotecas municipales que por las públicas del Estado, lo que significa que desde el 18% las municipales se ha procurado que todas las iniciativas estén adaptadas para todo tipo de públicos.

- Bibliotecas Móviles

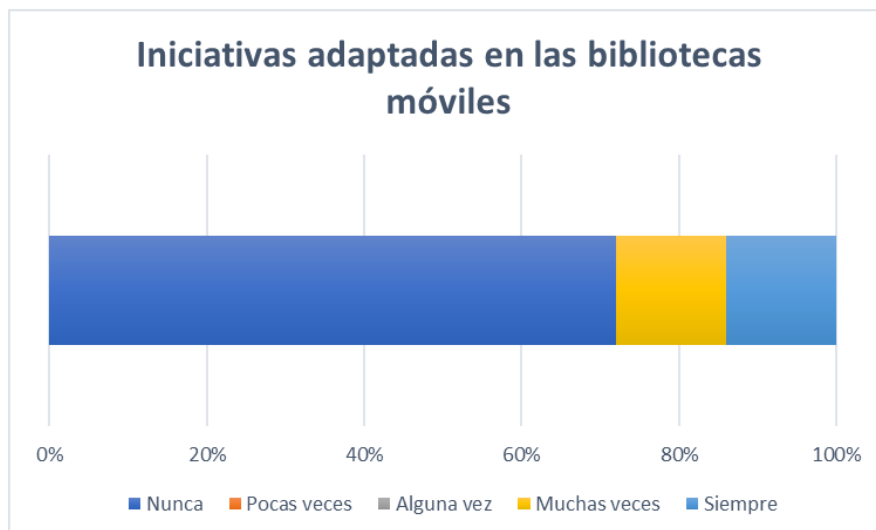


Gráfico 12 Iniciativas adaptadas a usuarios con necesidades especiales en Bibliotecas Móviles

Fuente: elaboración propia

Al contrario que en los casos anteriores, las bibliotecas móviles solo contemplan los valores extremos, siendo altamente mayoritaria la respuesta “Nunca”, con un 72%. Esto supone que 5 de las 7 bibliotecas móviles que han respondido a esta encuesta no han adaptado sus iniciativas a los usuarios con necesidades especiales.

Sin embargo, debido a respuestas recibidas anteriormente, así como las noticias que se han expuesto, las bibliotecas móviles sí han tratado de adaptarse, especialmente a los usuarios de mayor edad.

- Servicios de Lectura Pública

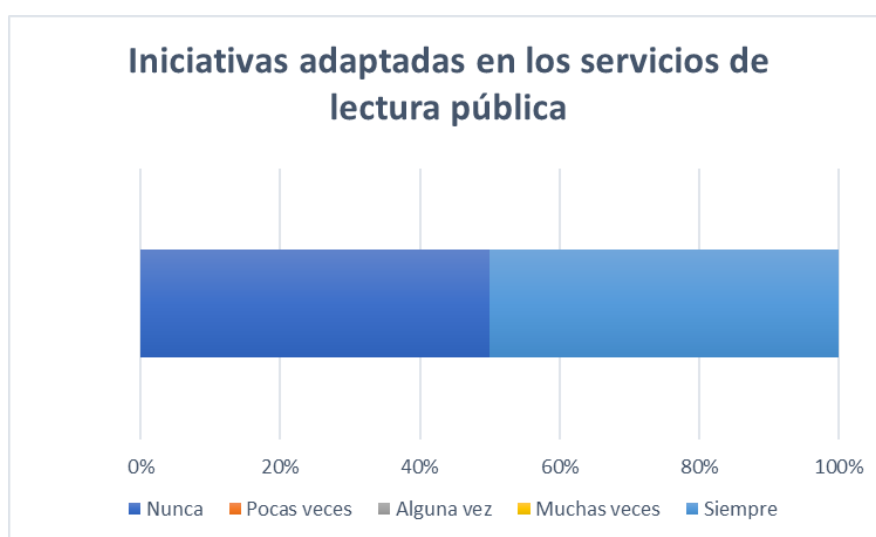


Gráfico 13 Iniciativas adaptadas a usuarios con necesidades especiales en Servicios de Lectura Pública

Fuente: elaboración propia

Al contar solo con dos datos de este tipo de bibliotecas, la muestra no es representativa, puesto que se ha recibido una respuesta en el apartado “Nunca”, y otra en el “Siempre”.

- Agencias de Lectura Pública

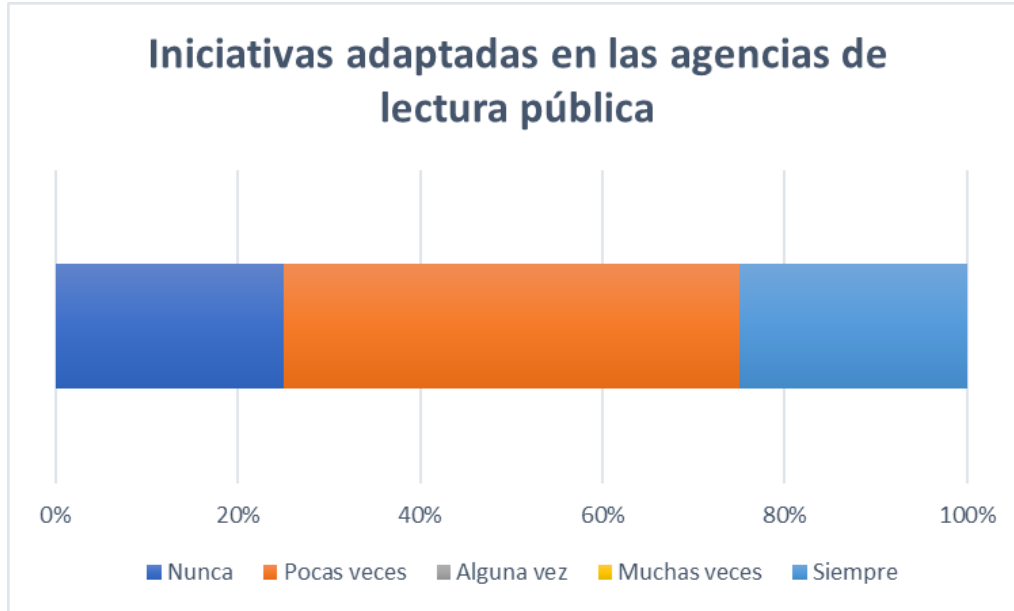


Gráfico 14 Iniciativas adaptadas a usuarios con necesidades especiales en Agencias de Lectura Pública

Fuente: elaboración propia

En el caso de las agencias de lectura, el porcentaje de la categoría “Nunca” y “Siempre” es el mismo, un 25%, lo que quiere decir que una biblioteca no ha adaptado sus iniciativas y otra sí. Es por esto que es reseñable la categoría “Pocas veces”, puesto que es más intermedia, y al contar con más valores, permite hacer mejor la inferencia al conjunto de bibliotecas.

En todos los casos se ha comprobado que las bibliotecas, por diferentes motivos, no han adaptado las nuevas iniciativas llevadas a cabo en el confinamiento a los usuarios con necesidades especiales, para que sean así partícipes y no se sientan excluidos.

#### 4.4 TRAS EL CONFINAMIENTO E INICIOS DE LA DEESCALADA

En este apartado se hacen referencia a todas aquellas preguntas que en la encuesta buscaban conocer los datos a partir del 11 de mayo de 2020, día en el que comenzó la desescalada asimétrica por comunidades autónomas.

Es por esto por lo que se preguntó sobre las medidas tomadas, una vez abiertas las bibliotecas, así como cómo estas se han adaptado a los usuarios con necesidades especiales.

La Orden SND/458/2020, de 30 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase 3 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad (2020), publicó estas medidas, que se comentarán a nivel español, puesto que cada comunidad autónoma, al tener en sanidad, podían modificarlas.

Estas medidas, de forma general, son:

- Ventilación, limpieza y desinfección de las salas de trabajo
- Distribución de geles hidroalcohólicos y desinfectantes por el espacio de trabajo
- Evitar la coincidencia masiva de personas, tanto usuarios como personal
- No acudir con síntomas compatibles o en cuarentena por contacto estrecho
- Aforo del 50%
- Mascarilla obligatoria
- Distancia interpersonal de 2 metros

La encuesta ofrecía una serie de respuestas, así como la opción “Otras”, para que las bibliotecas explicasen aquellas medidas no contempladas en las denominaciones generales.

Todas ellas han sido seleccionadas a partir de iniciativas conocidas llevadas a cabo desde marzo de 2020 por las bibliotecas. Se encontraron diferentes revistas y páginas web dedicadas a recoger las iniciativas que pretendía acercar la biblioteca a los usuarios en última instancia. Destacando el trabajo de Julián Marquina (2020) que ha recogido más de 50 acciones llevadas a cabo por las bibliotecas, así como el reportaje “¿Qué han hecho y están haciendo las bibliotecas y los bibliotecarios en tiempos de coronavirus?” (Navas, 2020) de la revista “Desiderata”, en el que se expone cómo distintos bibliotecarios han adaptado su trabajo.

Las iniciativas que se ofrecían en la encuesta eran:

- Ampliación de los préstamos

Todas las bibliotecas tuvieron que ampliar el plazo de devolución de los materiales físicos que los usuarios tuvieran prestados, puesto que, al estar cerrada la biblioteca, era imposible devolverlos en el plazo habitual. En muchos casos se automatizó la prolongación de estos plazos, en repetidas ocasiones hasta que los usuarios pudieron volver a las bibliotecas (Comunidad Baratz, 2020)

- Acceso sin carnet a la biblioteca

Las bibliotecas públicas nunca han puesto limitaciones a la hora de atender a los distintos tipos de usuarios que a ellas acuden. El único requisito es que los usuarios tengan el carnet de la red de esa biblioteca para poder llevarse materiales en préstamo, ya sea físico o digital. Sin embargo, una de las principales medidas impuesta tras el confinamiento es la cita previa para el acceso en sala, lo que en algunos casos hace que sea imprescindible tener el carnet. De igual forma, contar con el carnet de la biblioteca puede ser un beneficio para todos los miembros de la comunidad, independientemente de la situación creada por la pandemia (Marquina, 2020).

- Préstamo de materiales electrónicos

Durante y tras el confinamiento, muchas bibliotecas han abierto de forma temporal sus contenidos digitales, por ejemplo, la plataforma e-Biblio, a usuarios sin carnet. De esta manera, las bibliotecas podían compartir sus contenidos de una forma universal, ya que la tramitación del carnet de usuario solo puede realizarse de forma presencial (Llanos Martínez, H., 2020). Esto ha hecho que las altas en el servicio de préstamos electrónicos en bibliotecas públicas haya crecido un 129,82%, multiplicándose el número de usuarios en marzo, así como el número de préstamos y consultas (Europa Press, 2020).

- Servicios de libros a domicilio

Algunas bibliotecas tras el fin del confinamiento, decidieron poner en marcha un servicio de libros a domicilio que permitiera a los usuarios acceder a la colección de la biblioteca sin salir de sus hogares. De los aquí comentados, es el más complicado y el que mayor controversia tuvo, puesto que las bibliotecas no son servicios de primera necesidad, y este conlleva cierto contacto físico con los usuarios. A pesar de que recibir paquetes en casa es seguro, toda actividad conlleva un riesgo, por lo que el personal bibliotecario debe cumplir con todas las medidas de seguridad e higiénicas para poder desarrollar este servicio (Marquina, 2020).

- Reserva de puestos de lectura

Son muchas bibliotecas las que han permitido reservar los puestos de lectura a través del catálogo, o de un formulario de inscripción, para que los usuarios, mediante cita previa, puedan disfrutar del servicio en sala. No todas las bibliotecas pueden realizar este servicio, puesto que depende de la fase en la que se encontrase, así como del propio espacio físico que tengan disponible para cumplir con las medidas de distancia social adecuadas (SBM Santa Cruz, 2019).

Esta pregunta, al ser opcional, no fue respondida por todos los encuestados, haciendo que se trabaje únicamente con las siguientes bibliotecas:

Tabla 4 Número de respuestas por tipo de biblioteca

Biblioteca Pública del Estado	16
Biblioteca Pública Municipal	298
Biblioteca Móvil	2
Biblioteca Central de CCAA	3
Servicio de Lectura Pública	0
Agencia de Lectura	2

Fuente: elaboración propia

Tras esta explicación, la encuesta arrojó los siguientes datos.

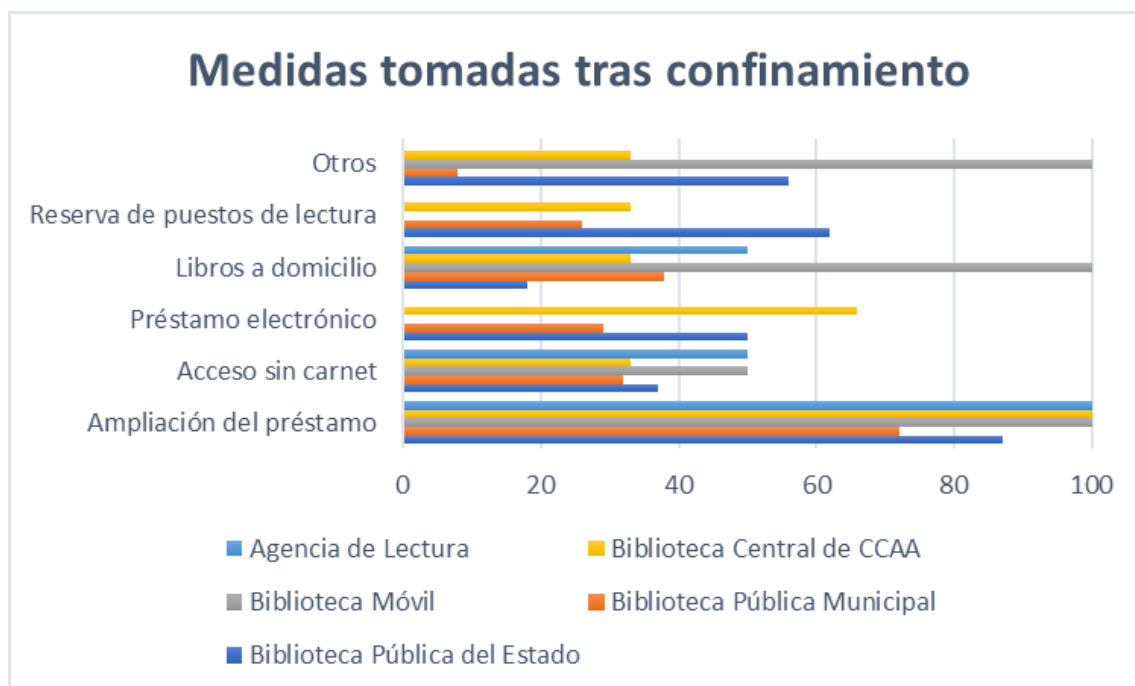


Gráfico 15 Medidas tomadas tras el confinamiento por tipo de biblioteca

Fuente: elaboración propia

A simple vista es posible comprobar que la medida de ampliar los plazos de préstamo y devolución es la más popular, puesto que la gran mayoría de bibliotecas tuvo que tomar esta decisión tras la declaración del estado de alarma, que imposibilitaba a los usuarios a devolver los préstamos que tuvieran bajo su poder. Destaca que no todas las

bibliotecas públicas municipales contaron con esta media, tan solo un 28% de ellas no la aplicó.

La siguiente medida más popular en este tiempo fue el servicio de libros a domicilio, que refleja el principal objetivo de la biblioteca que es acercar el conocimiento y la información a los usuarios.

El 100% de las bibliotecas móviles cumplen con el servicio de libros a domicilio, puesto que, de forma general, su labor es acercar la colección de la biblioteca. En esta ocasión, el acercamiento propuesto fue más directo que nunca, puesto que los usuarios ni siquiera tuvieron que acercarse al bibliobús.

Para el resto de bibliotecas este servicio de libros a domicilio fue una novedad que poco a poco fue implantándose y normalizándose. Se han encontrado ejemplos de bibliotecarios que recorren la ciudad en bici, la “Bibliocleta” en Villanúa, para prestar materiales a cualquier usuario, no solo a personas mayores o con movilidad reducida (Marquina, 2020). También puede ser el caso de la biblioteca municipal de Utrera (Sevilla), que junto a Protección Civil, desarrollaron el proyecto “Más libros: menos virus”, en el que se llevaban libros a todo aquel que lo solicitase por teléfono (Flores, 2020). Era un servicio pensado para las personas mayores, dependientes o sin acceso a internet, es decir, pensado especialmente para usuarios con necesidades especiales.

El acceso a la biblioteca sin carnet, en muchas ocasiones se ha visto unido al préstamo de materiales electrónicos, puesto que una de las medidas estrella de esta cuarentena, y posterior desescalada, ha sido la apertura temporal de los contenidos digitales a usuarios sin carnet, haciéndoles posible llevarse en préstamo estos materiales (Biblioteca de Málaga, 2020). Destacan las bibliotecas centrales de comunidad autónoma, que son quienes mayor servicio en cuanto a préstamo electrónico han ofrecido, puesto que tan solo un tercio de ellas no ha ejercido este servicio. En el resto de bibliotecas los porcentajes están más igualados, manteniéndose en el 50%.

Es importante señalar que dentro de estos servicios relacionados con el ámbito digital, algunas bibliotecas durante el confinamiento aumentaron sus puntos de acceso Wifi para facilitar a aquellas personas que no tienen internet, su acceso, en particular a las zonas rurales. Es una manera de seguir ofreciendo uno de los servicios más reclamados de forma habitual, e intentar eliminar la brecha digital tan patente en nuestros días (Marquina, 2020).

La reserva de puesto de lectura es la medida que menos han llevado a cabo las bibliotecas. Es reseñable la acción de las bibliotecas públicas del Estado, ya que el 62% de ellas sí permite acceder a las salas mediante cita previa. Las bibliotecas municipales también ofrecen este servicio, sin embargo, tan solo 79 de ellas, lo que supone un 26%. Las agencias de lectura no ofrecen en ningún caso la reserva de puesto de lectura, al



igual que las móviles, aunque comprendemos que, al ser un espacio muy reducido, su función no es la consulta en sala, sino el préstamo y devolución de ejemplares.

En el apartado de otros, destaca especialmente la respuesta de las bibliotecas móviles, puesto que el 100% de las que han respondido a esta pregunta han realizado otras medidas además de las propuestas. También se puede señalar la importante propuesta de las bibliotecas públicas del Estado, con un 56% de respuestas.

Alguna de ellas que se repiten a lo largo de los cuatro tipos de bibliotecas, del Estado, municipales, móviles y centrales de comunidad autónoma, se analizarán de forma conjunta.

El servicio de reservas es uno de los más comentados por todas las bibliotecas. Con él hacen referencia a la facilidad de realizarlas a través de una plataforma digital, ya sea en el propio catálogo o a través de un formulario, en el que seleccionar el material que se quieren llevar en préstamo y la cita previa para ir a recogerlos.

La difusión en redes sociales, en este caso podemos defenderla como medida, ya que las bibliotecas han creado perfiles en muchas de ellas para dar a conocer las nuevas normativas, la información general, o ponerse en contacto con los usuarios para acercar la biblioteca a través de múltiples pantallas.

Una medida muy importante, para seguir las indicaciones de la Presidencia del Gobierno, ha sido adaptar el espacio, tanto para el personal como para los usuarios, para que se mantenga en todo momento la distancia de seguridad y se eviten las aglomeraciones. Esto ha hecho que las bibliotecas hayan visto su capacidad mermada, en función del momento de la desescalada y la comunidad autónoma, en mayor o menor medida.

Por último, algunas bibliotecas han comentado la cuarentena de libros como una medida muy importante. Se trata de un proceso interno de la biblioteca, que solo afecta a los usuarios en el plazo de espera para llevarse esos libros. Esta cuarentena consiste en separar los libros devueltos durante un periodo de tiempo, para que puedan ser desinfectados y devueltos a la colección. Sin embargo, se ha creado una máquina específica para la desinfección de libros por COVID-19, llamada Nebula, aunque no todas las bibliotecas pueden disponer de ella (Book Cleaning Machine, 2020).

Algunas bibliotecas en la pregunta anterior ya señalaron que las nuevas medidas estaban destinadas para usuarios con necesidades especiales, sin embargo, se pretende conocer a nivel general (270 respuestas) cuántas bibliotecas pensaron en estos usuarios a la hora de realizar sus propuestas.

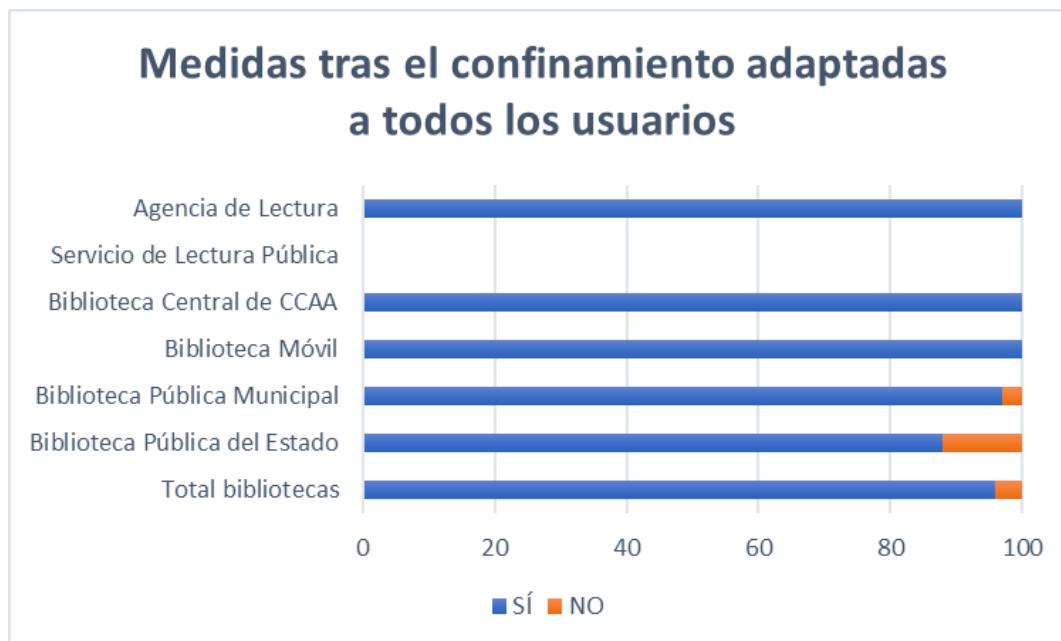


Gráfico 16 Medidas tras el confinamiento por tipo de biblioteca

Fuente: elaboración propia

Es destacable que la gran mayoría de bibliotecas sí adaptó estas medidas pensando en todos los tipos de usuarios, puesto que el 96% de ellas así lo asegura. Tan solo el 4% no consiguió adaptar sus medidas para que estuvieran a disposición de los usuarios con necesidades especiales, lo que supone 11 bibliotecas respecto a las 270 que respondieron a esta pregunta.

Ninguno de los servicios de lectura pública que participaron en la encuesta han respondido a esta pregunta, por lo que no están contemplados en el gráfico.

Destaca la importante labor de inclusión que realizan desde las Agencias de Lectura, las bibliotecas móviles y las centrales, puesto que el 100% de las que han respondido a esta pregunta adaptaron sus medidas para usuarios con necesidades especiales.

Las bibliotecas públicas municipales y las del Estado, si bien un porcentaje muy pequeño no logró adaptar estas nuevas medidas, 12% y 3% respectivamente. Se trata de cifras muy pequeñas en total, puesto que tan solo 9 bibliotecas municipales de las 247 respuestas, son las que no se adaptaron. Así como tampoco lo lograron 2 de las 16 Bibliotecas del Estado.

Esto significa que desde las bibliotecas se comprendió la necesidad de que esta nueva realidad y por tanto nuevas medidas y formas de acudir a la biblioteca, tenían que ser entendidas por todos los usuarios, con el fin de evitar la exclusión y favorecer a los colectivos más vulnerables.

En la siguiente pregunta, en la que solo se obtuvieron con 197 respuestas, se preguntaba cómo se han adaptado esas medidas, para conocer tanto el grado de implicación como los distintos métodos y formas de trabajo de las distintas bibliotecas.

En las Agencias de Lectura, ambas de Extremadura, la medida más señalada se puede resumir en accesibilidad. Destaca su búsqueda por facilitar el acceso a la biblioteca, tanto a nivel físico como a la colección, siempre cumpliendo los protocolos y medidas impuesto por la COVID-19. Además, también buscan estar más accesibles a los usuarios mediante el préstamo por teléfono, o la recogida de libros en otros puntos que no sean la propia biblioteca.

Respecto a las bibliotecas centrales de comunidad autónoma, se recibieron respuestas de la Bibliotecas de Castilla y León y la del Retiro Elena Fortún. Ambas coinciden en que la medida más destacables es la atención personalizada a cada usuario, para satisfacer sus necesidades de la forma más adecuada posible. Sin embargo, la Biblioteca de Castilla y León señala que los usuarios con necesidades especiales no han vuelto a acudir a la biblioteca debido a la situación.

En las bibliotecas móviles, sobresale el ya comentado servicio “Pide & Recibe”, por parte de los Bibliobús Sierra Norte Guadalajara, que utilizan el correo postal para acercar a la colección a sus usuarios. También se recibió la respuesta de los Bibliobuses de León, que añadieron que durante este tiempo, realizaron muchas tareas de promoción y difusión de sus servicios, para darlos a conocer al mayor número de personas posible.

En las 12 respuestas de las Bibliotecas Públicas del Estado, se puede apreciar su gran labor buscando la inclusión. Las medidas más señaladas son la adquisición de nuevos fondos de lectura fácil, así como la mejora de una atención personalizada en base a las necesidades de cada usuario como ya apuntaban las bibliotecas autonómicas. Uno de los objetivos es la lucha contra la brecha tecnológica, para tratar de suavizar los problemas que tienen los usuarios de la tercera edad con las nuevas tecnologías. Varias bibliotecas apuntan que todas las medidas llevadas a cabo fueron aceptadas por los usuarios de forma positiva.

Por último, en las bibliotecas municipales, muchas señalan que parte de la adaptación de las medidas se lleva a cabo a través de nuevas medidas de prevención, para evitar que la biblioteca sea un lugar donde contagiarse de COVID-19. Esta medida no es la que se buscaba con la pregunta, ya que se centraba más en aquellas medidas que afectan a la inclusión de los usuarios. Sin embargo, este tipo de bibliotecas han recogido una gran relación de iniciativas adaptadas a usuarios con necesidades especiales, que se desarrollarán a continuación.

Una de ellas es el préstamo a domicilio para personas con movilidad reducida, personas mayores, grupos de riesgos, etc., es decir, usuarios con necesidades especiales. Para ello, se han elaborado distintos proyectos, como el de “Nosotros te lo llevamos” de la biblioteca Pilar Barnés.

Además, fomentaron la atención personalizada, a través de otras plataformas como WhatsApp, redes sociales, correo electrónico o el teléfono, para dar mayor accesibilidad a los usuarios. Así mismo, fomentaron la difusión por redes sociales de la lectura y las actividades de la biblioteca para que no solo tuvieran conocimiento de ellas sus usuarios, si no una población global.

Una de las respuestas que más se repite, en relación a esta nueva forma de comunicación virtual, es la creación de nuevos servicios digitales.

Desde una perspectiva más social, destaca la biblioteca de Ayuntamiento de Llerena es especialmente destacable por su programa “Biblioteca inclusiva”, con el que pretende hacer de la biblioteca un espacio del que todas las personas puedan formar parte y ver satisfechas sus necesidades informativas, y en ocasiones sociales.

Esto puede lograrse a través de facilitar el acceso, adquirir más materiales de lectura fácil, señalizando la biblioteca, etc., como señalan otras bibliotecas.

También es reseñable la labor de la biblioteca Miguel de Cervantes en Herencia (Ciudad Real), ya que además de prestar libros y materiales adaptados a usuarios con necesidades especiales y crear vídeos aptos para todos sus usuarios, cuenta con distintos clubes de lectura, entre los que destacan el club “Sueños en el umbral”, de mujeres marroquíes que tienen dificultad con el idioma; el club “Dulcinea”, para personas mayores, y “Carpe Diem”, para personas con discapacidad. Como puede observarse, es una biblioteca muy centrada en la inclusión.

Por último, una de las iniciativas más sobresalientes es la llevada a cabo por las bibliotecas “Miguel Hernández” y “Francisco Funes”, ambas en Madrid, cuya principal labor fue trabajar de forma directa con las familias de usuarios con necesidades especiales.

Los servicios de lectura pública no se contemplan en esta pregunta ya que no han aportado ningún dato.

Tras conocer las distintas iniciativas, al inicio de estas se señaló la importancia de contar con un protocolo de actuación que permitiese disfrutar de los servicios bibliotecarios tras el confinamiento para cumplir todas las medidas anti-COVID.

El siguiente gráfico muestra cómo la mayoría de las bibliotecas disponen de un nuevo protocolo de actuación.

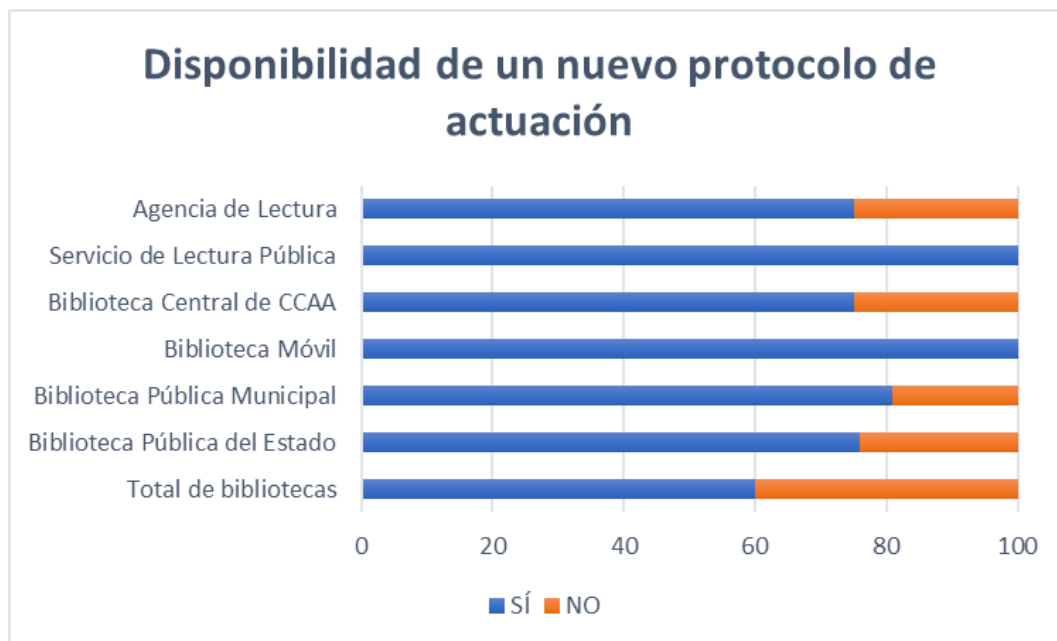


Gráfico 17 Disponibilidad de un nuevo protocolo de actuación por tipo de biblioteca

Fuente: elaboración propia

Se aprecia como un 60% de las bibliotecas que respondieron a esta encuesta, elaboraron un nuevo protocolo de actuación tras el confinamiento, para poder volver a realizar un servicio presencial, a pesar de las limitaciones de aforo u horario impuestas desde el Gobierno en función de las fases de la desescalada.

Debido a esto, esta pregunta debía haber resultado con un 100% de bibliotecas, como es el caso de las bibliotecas móviles o los servicios de lectura. Esto se debe a que todas deberían contar un nuevo protocolo de actuación, sin embargo, algunas no han vuelto a abrir sus servicios al público, y otras no han podido adaptarse a esta situación.

De igual modo, los porcentajes son muy elevados, superando en todos los casos el 75%, por lo que más de las tres cuartas de las bibliotecas del panorama se han adaptado a las nuevas medidas.

Además de saber si habían realizado o no un nuevo protocolo de actuación, también se les preguntó si ese protocolo estaba adaptado o contemplaba las necesidades especiales que pudieran tener estos usuarios.

Tabla 5 Número de bibliotecas con protocolo adaptado

<b>Total bibliotecas</b>	<b>539</b>
<b>Biblioteca Pública del Estado</b>	<b>29</b>
<b>Biblioteca Pública Municipal</b>	<b>496</b>
<b>Biblioteca Móvil</b>	<b>6</b>
<b>Biblioteca Central de Comunidad Autónoma</b>	<b>3</b>
<b>Servicios de Lectura Pública</b>	<b>2</b>
<b>Agencias de Lectura Pública</b>	<b>3</b>

Fuente: elaboración propia

Partiendo de estas respuestas, se pudieron analizar los datos para conocer cómo habían actuado cada tipo de bibliotecas.



Gráfico 18 Disponibilidad de un protocolo de actuación adaptado por tipo de biblioteca

Fuente: elaboración propia

La gran mayoría de bibliotecas que han respondido a esta pregunta sí han tenido en cuenta las necesidades especiales de los usuarios a la hora de realizar su nuevo protocolo, ya sea adaptándolo a lectura fácil, facilitando el acceso a determinados usuarios en un periodo concreto, etc.

Por ejemplo, se puede apreciar cómo todas las agencias de lectura pública, junto a las bibliotecas centrales de comunidad autónoma y las móviles han realizado un nuevo protocolo adecuado para todos sus usuarios.

Es fundamental la idea que se ha ido repitiendo a lo largo de esta investigación, y es que las bibliotecas deben ser lugares inclusivos en los que todas las personas puedan disfrutar de sus servicios y satisfacer sus necesidades de información. Es por esto que, es necesario que la biblioteca adapte los cambios teniendo en cuenta a todos los usuarios posibles.

#### 4.5 EN LA ACTUALIDAD

El último apartado del diagnóstico de la encuesta se centra en el periodo tras el confinamiento, en el que comenzó una desescalada asimétrica en las distintas comunidades autónomas a partir del 10 de mayo del 2020.

Debido a ello, se les preguntó si en la actualidad, es decir, en esta “nueva normalidad” realizaban alguna actividad específica para los usuarios con necesidades especiales.

Destaca la baja incidencia, puesto que tan solo 137 bibliotecas hasta el momento en el que se cerró el cuestionario sí estaban realizando alguna actividad exclusiva para personas con necesidades especiales, destacando especialmente las visitas guiadas a la biblioteca o los clubes de lectura. Esto supone que tan solo el 20,35% de bibliotecas se preocupan por incluir a estos usuarios dentro de su comunidad.

Los datos recogidos para cada tipo de biblioteca se pueden ver en el siguiente gráfico.

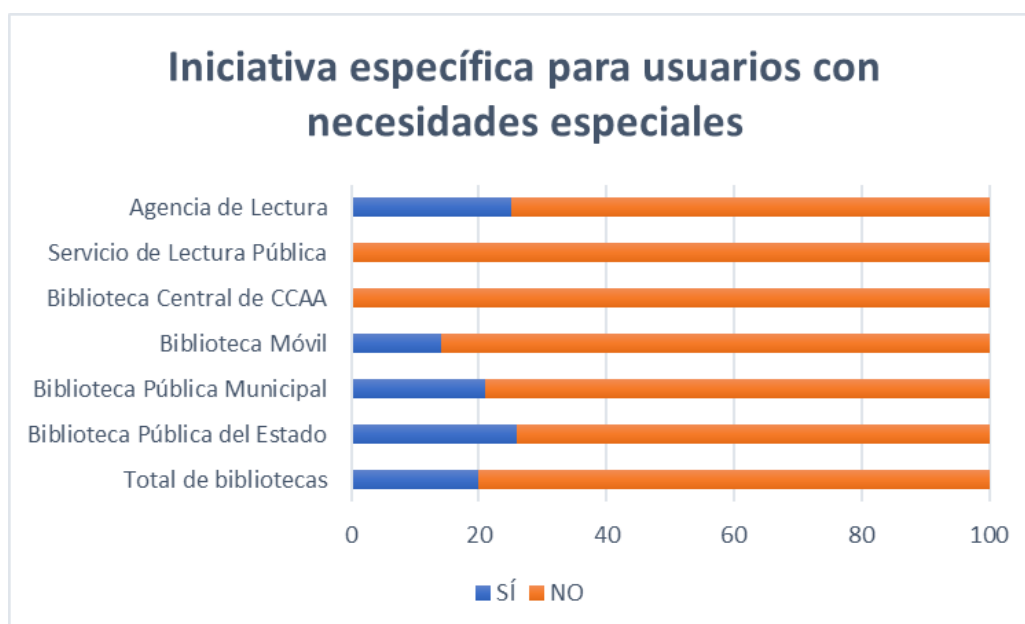


Gráfico 19 Disponibilidad de iniciativas específicas para usuarios con necesidades especiales por tipo de biblioteca

Fuente: elaboración propia

Como puede observarse a simple vista, la incidencia es baja en todos los tipos de bibliotecas en este estudio recogidos, destacando de forma negativa las bibliotecas centrales de comunidad autónoma y los servicios de lectura pública, ya que ninguno de los que respondieron realizan actividades de ningún tipo.

Las bibliotecas públicas del Estado son, proporcionalmente, las que realizan más actividades específicas para estos usuarios, seguidas de las agencias de lectura, lo que refleja su gran capacidad de adaptación a estas nuevas circunstancias y su importante labor social.

A continuación, se les preguntó por una descripción de esas iniciativas. Se recibieron 132 respuestas.

De manera general esas iniciativas se pueden agrupar en las siguientes categorías:

- Clubes de lectura
- Préstamo
- Cursos y talleres
- Biblioteca inclusiva

Dentro de los clubes de lectura, la mayoría de las iniciativas se centran en los clubes de lectura fácil, como ya se comentó en preguntas anteriores. Estos, ya sean en línea o de forma presencial son un gran apoyo para este grupo de usuarios, puesto que así se beneficia de las ventajas de la lectura y de pertenecer a una comunidad. En este sentido destaca también la gran variedad de clubes de lectura que las bibliotecas españolas ofrecen, centrándose en personas inmigrantes con dificultades con el idioma, por ejemplo, o en usuarios de la tercera edad. Así, en función del tipo de usuario, las bibliotecas trabajarán diferentes objetivos, así como maneras de presentar las lecturas y tratar a los usuarios para que se sientan acompañados y comprendidos.

Debido a la situación actual, muchos de estos clubes han visto su actividad reducida, tanto por número de usuarios como por la imposibilidad de hacerlos de forma presencial; proliferando los clubes de lectura virtuales, ya sea a través de reuniones de Zoom, chats de mensajería rápida o redes sociales.

En cuanto al préstamo, son muchas las bibliotecas que han establecido en sus políticas que los usuarios con necesidades especiales tienen un mayor plazo de préstamo, y la biblioteca es flexible en cuanto a la ampliación del mismo, especialmente bajo estas circunstancias en las que la presencialidad es complicada.

A lo largo del trabajo se han mostrado ejemplos de cómo el préstamo a domicilio ha sido una de las medidas más populares y utilizadas por las bibliotecas, especialmente para las personas mayores, grupos de riesgos, etc. Más de 40 bibliotecas la han puesto en marcha desde el final del confinamiento, cada una ofreciendo un servicio distinto, ya que en ocasiones se reparten con el correo postal, en bicicleta, con la ayuda de protección civil, etc.



Por último, es importante reseñar que son muchas las bibliotecas que señalan que a raíz del confinamiento han visto sus carencias en una colección de lectura fácil, por lo que están destinando parte de sus presupuestos a la adquisición de estos materiales, así como dándolos a conocer entre los usuarios para que puedan disfrutar de ellos.

En cuanto a los cursos y talleres, realizándose estos en la mayoría de los casos de forma semipresencial, se han dividido por temática.

Una de las más demandadas durante este año ha sido formación sobre informática, cómo utilizar las nuevas plataformas, las nuevas formas de comunicarse, etc. Para ello, las bibliotecas han ofertado distintos talleres, cada uno enfocado en un usuario específico para cubrir sus necesidades informativas.

Otro de los talleres más ofrecido por las bibliotecas son los cursos de idiomas, especialmente en español, aunque también en catalán, para las personas inmigrantes que tienen dificultades con el idioma. Los cursos se adaptan a la edad de los participantes, así como los contenidos, estando algunas sesiones dedicadas a la lectura y escritura. Destaca que algunas bibliotecas ofrecen cursos de lengua de signos.

También es frecuente encontrar con talleres de manualidades, para la memoria, tanto de forma presencial como de manera online, destinados a las personas mayores. En estos talleres, se les ayuda a adaptarse a las nuevas tecnologías, así como se les facilita y explican los distintos servicios de la biblioteca.

Por último, muchas bibliotecas realizan actividades para usuarios con discapacidad, sin centrarse únicamente en los clubes de lectura, sino que realizan cuentacuentos adaptados, visitas a la biblioteca, actividades culturales, así como acompañamiento lector.

Con esto, la biblioteca va siendo un lugar accesible para todos los usuarios, sin embargo, destaca una cuarta sección, la biblioteca inclusiva.

Para ello, las bibliotecas abren sus puertas a usuarios especialmente vulnerables además de los ya comentados, como las personas drogodependientes o en situación de pobreza, puesto que la biblioteca debe ser un lugar libre en el que todos se puedan sentir acompañados.

Partiendo de esta idea, las bibliotecas modifican el diseño de sus espacios, así como van aumentando las posibilidades de uso de su colección o creando espacios "ReadMaker" adaptados a lectura fácil.

Por último, para hacer de la biblioteca un lugar de comunidad, muchos bibliotecarios actualmente siguen manteniendo conversaciones por WhatsApp y distintas plataformas con sus usuarios, así como continúan realizando las lecturas por teléfono que tanto agradecieron los usuarios durante el confinamiento.

La pregunta final del cuestionario pretendía dejar un espacio en el que las bibliotecas desarrollasen algún comentario o aclaración sobre su labor respecto a este grupo de usuarios durante este tiempo.

Se recibieron alrededor de 200 respuestas, en las que cada biblioteca exponía su caso particular.

En algunas de sus reflexiones, se puede sacar cómo la falta de medios, tanto humanos como materiales y económicos, dificulta mucho la labor de las bibliotecas, haciendo que sea muy complicado realizar actividades nuevas que favorezcan la inclusión. Alegan que uno de los motivos por los que no se tiene en cuenta a estos colectivos es por la falta de apoyo de la Administración.

Además, han destacado en varias ocasiones la dificultad añadida de las bibliotecas pequeñas, en las que, además de escasos recursos, apenas hay usuarios ante los que realizar cualquier actividad de inclusión o difusión de la biblioteca.

Uno de los comentarios que más destaca en este trabajo, es cómo las bibliotecas se han dado cuenta de la gran labor social que realizan diariamente, una realidad que ya estaba presente antes de la pandemia, pero que con la misma, se ha favorecido y dado importancia a su trabajo. Por ejemplo, la biblioteca Pública de Cortés, señala que a veces conseguir cosas básicas cuestan años, y que gracias a la pandemia, han acelerado el proceso de facilitar el acceso a la biblioteca.

Muchas señalan todas las actividades y proyectos parados debido a esta situación, tanto por falta de medios, un protocolo de actuación o por miedo de los propios participantes. Muchos sectores de la población, especialmente aquellas personas de riesgo, se han visto resentidas por el escaso alcance de las medidas bibliotecarias durante el confinamiento, sin embargo, muchas son las bibliotecas que, con los medios que tienen a su disposición, han preferido posponer sus actividades hasta garantizar el acceso y la seguridad para todos.

Sería interesante, en meses posteriores, poder comprobar si estas actividades se han retomado, una vez que el estado de alarma finalizó y se finalice el proceso de vacunación.

Como comentario explicativo, algunas bibliotecas señalan que a pesar de contar con colección adaptada y materiales de lectura fácil, no cubren todas las necesidades especiales que entran en una biblioteca pública, puesto que no tienen fondos adaptados para cada colectivo.

También señalan que, al ser una situación novedosa, los propios bibliotecarios se han tenido que adaptar y formar de forma acelerada para poder seguir ofreciendo los servicios, aunque de una manera virtual y simplificada. La falta de formación del personal de la biblioteca, tanto en nuevas tecnologías, en formación de usuarios, en adaptar los servicios a los usuarios con necesidades especiales, puede verse patente a

lo largo de esta encuesta, es uno de los principales motivos por los que no se han realizado más actividades o servicios en este tiempo.

## 5. BUENAS PRÁCTICAS PARA FAVORECER LA INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES

A modo de síntesis, el siguiente decálogo recoge los puntos clave para favorecer que las personas con necesidades especiales encuentren su espacio y puedan disfrutar de los fondos y los servicios de las bibliotecas.



Ilustración 7 Decálogo de buenas prácticas

Fuente: elaboración propia

## 6. CONCLUSIONES

El trabajo *Las bibliotecas públicas y los usuarios con necesidades especiales en España en tiempos de pandemia* ha demostrado que, el confinamiento que comenzó en marzo del 2020 fue inesperado para toda la sociedad, lo que se reflejó en la falta de preparación para una pandemia como la vivida. Desde todos los ámbitos, se intentó adaptar la actividad profesional y académica al mundo digital, así como suplir la falta de contacto a través de las redes sociales o las videollamadas, entre otras.

Retomando los objetivos planteados al inicio del trabajo se puede concluir que las bibliotecas públicas españolas han hecho todo lo posible por adaptarse a la situación en estos meses tan complicados, tal y como refleja la abundante bibliografía sobre el tema. En ella, se pueden conocer los distintos cambios que han sufrido a lo largo de este tiempo, puesto que se ha impuesto una evolución hacia medios más digitales, así como su papel social se han visto revalorizado por su importante acción.

Si bien las iniciativas han sido abundantes, se echa en falta que haya más destinadas a los usuarios con necesidades especiales. Esta ausencia se nota especialmente en la bibliografía. Es cierto que es un colectivo muy heterogéneo, lo que dificulta en ocasiones proporcionarles una atención pormenorizada pero también es importante no olvidar que suponen un porcentaje importante de la población.

En el caso de España, los diferentes tipos de bibliotecas han realizado un gran esfuerzo por continuar ofreciendo, en la medida de lo posible sus servicios, adaptando los clubes de lectura al entorno digital, ampliando los plazos de préstamo, abriendo las plataformas de lectura digitales a usuarios sin carnet, o realizando las actividades de dinamización y promoción de la colección a través de las redes sociales.

Las bibliotecas también hicieron un gran esfuerzo para continuar ofreciendo sus servicios de forma adaptada, sin embargo, no todas lo pudieron llevar a cabo, puesto que, en muchas ocasiones, carecían de los recursos, ya fueran humanos, materiales o económicos, necesarios para hacerlo posible. Es sobre todo el caso de las bibliotecas pequeñas, como se ha visto reflejado en la encuesta, la carencia de recursos, especialmente los humanos se ha revelado como un problema especialmente grave.

Otro de los factores que han dificultado esta transformación es la falta de formación del personal bibliotecario en las competencias digitales necesarias para llevar a cabo esta transición de un mundo presencial a uno virtual.

Una de las cuestiones a las que se trataba de responder en esta investigación era conocer cómo había sido el trabajo enfocado a colectivos con necesidades especiales y es precisamente este sector de la población, especialmente vulnerable el que no ha

podido ser atendido en las mejores condiciones ya que, tal y como ha relevado la encuesta, no todas las iniciativas llevadas a cabo por bibliotecas públicas desde marzo del 2020 hasta febrero del 2021 son adecuadas para todo tipo de usuarios, y como muchas bibliotecas han reconocido en la misma, estas personas han sido los grandes olvidados.

Este olvido también se muestra en la falta de bibliografía y revela que de manera general los usuarios con necesidades especiales no ocupan un lugar principal en los proyectos de las bibliotecas, reforzando la idea anterior sobre la dificultad que entraña personalizar la atención ante un colectivo con necesidades tan diferentes entre sí.

Si bien hubiera sido deseable una mayor atención a estos colectivos, es importante reseñar que son las Bibliotecas Públicas Municipales son las que más han cuidado la atención a estos colectivos, puesto que casi un 43% ha llevado a cabo alguna actividad pensada para este tipo de usuarios, sin embargo, debería ser un porcentaje mayor significando que a esos usuarios se les tiene en cuenta a la hora de organizar las actividades en las bibliotecas.

Las necesidades de estos usuarios se pueden dividir en dos, colección y servicios, puesto que ambas son fundamentales para que el usuario pueda sentirse integrado en la biblioteca. En muchas ocasiones, las bibliotecas han preferido la adquisición de nuevos fondos de lectura fácil o adaptados, puesto que supone un menor esfuerzo que adaptar los servicios completos, algo igual de importante, pero que en ocasiones no se pueden permitir por falta de formación o recursos.

Por último, se puede concluir que las necesidades de los usuarios con necesidades especiales parten de la falta de recursos de la biblioteca, dificultando la labor social de la misma. A través de la experiencia recogida con la encuesta, para que las bibliotecas públicas puedan adaptar sus servicios, es fundamental el apoyo de las administraciones públicas de las que dependen.

Estos resultados demuestran que hay sensibilidad en el sector bibliotecario ante la adaptación de sus servicios para los usuarios con necesidades especiales, puesto que todas las bibliotecas han intentado incluirles en sus actividades, aunque no todas lo han logrado, puesto que aún queda mucho por trabajar para alcanzar el concepto de biblioteca inclusiva.

## 7. FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Este trabajo no queda cerrado sino que el diagnóstico planteado debería continuar desarrollándose a lo largo del tiempo para comprobar si las bibliotecas continúan adaptando su labor a los usuarios con necesidades especiales en un entorno social cambiante, en el que se aboga por la semipresencialidad y el uso de la tecnología como principal medio de comunicación.

Sería interesante desarrollar una segunda parte en la que se pregunte a las bibliotecas si los planes y actividades que han comenzado por la COVID, se continúan ofreciendo, o si se han recuperado las programaciones anteriores.

En la encuesta, muchas bibliotecas comentaron la existencia de proyectos parados por miedo a volver a la actividad presencial, por esto, una vez finalizado el estado de alarma e iniciado el proceso de vacunación, podría ser ventajoso conocer si estas han sido retomadas.

Asimismo, el estudio podría completarse con la opinión de los usuarios con necesidades especiales, para conocer de primera mano, gracias a su opinión y experiencia, o la de asociaciones que trabajen con este tipo de personas, las necesidades reales y las carencias de la biblioteca para satisfacerles, al fin y al cabo las bibliotecas deben contribuir a alcanzar una educación inclusiva y equitativa, así como promover las oportunidades de aprendizaje tal y como está reflejado en los objetivos de desarrollo sostenible (Naciones Unidas, 2015.)



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- «La Bibliocleta», una bibliotecaria lleva libros en bicicleta a las personas confinadas (20 de abril de 2020). Julián Marquina. <https://www.julianmarquina.es/la-bibliocleta-una-bibliotecaria-lleva-libros-en-bicicleta-a-las-personas-confinadas/>
- 10 motivos por los que el carnet de biblioteca es un buen regalo para estas Navidades (1 de diciembre de 2020). Julián Marquina. <https://www.julianmarquina.es/motivos-por-los-que-el-carnet-de-biblioteca-es-un-buen-regalo-para-estas-navidades/>
- 12 cosas que puedes hacer en las bibliotecas y quizás no sabías (29 de julio de 2015). Julián Marquina. <https://www.julianmarquina.es/12-cosas-que-puedes-hacer-en-las-bibliotecas-y-que-quizas-no-sabias/>
- 12 medidas a tener en cuenta si tu biblioteca decide activar la entrega de libros a domicilio (27 de abril de 2020). Julián Marquina. <https://www.julianmarquina.es/medidas-a-tener-en-cuenta-si-tu-biblioteca-decide-activar-la-entrega-de-libros-a-domicilio/>
- 20 razones por las que la lectura es importante para nuestras vidas (25 de septiembre de 2017).. Comunidad Baratz. <https://www.comunidadbaratz.com/blog/20-razones-por-las-que-la-lectura-es-importante-para-nuestras-vidas/>
- Adamich, T. (2020). Crisis intervention and library technology: how we responded to COVID-19 library closures. *Computers in libraries*, (2020), 14-17
- Alajmi, B.M. y Albudaiwi, D. (19 de octubre 2020). Response to COVID-19 Pandemic: Where Do Public Libraries Stand? *Public Library Quarterly*. <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1827618>
- Ameen, K. (2021). COVID-19 pandemic and role of libraries. *Library Management*, 42(4-5), 302-304. <https://doi.org/10.1108/LM-01-2021-0008>
- American Library Association (25 de junio de 2019). ALA Policy Manual Section B: Positions and Public Policy Statements. [http://www.ala.org/aboutala/sites/ala.org.aboutala/files/content/Section%20B%20New%20Policy%20Manual-1%20%28REVISED%2011\\_25\\_2019%29.pdf](http://www.ala.org/aboutala/sites/ala.org.aboutala/files/content/Section%20B%20New%20Policy%20Manual-1%20%28REVISED%2011_25_2019%29.pdf)
- Biblion (2011). Las bibliotecas públicas. Conceptos, funciones y servicios. La situación en España. *Biblioteconomía*, Tema 1.3. <http://www.bibliopos.es/Biblion-A2-Biblioteconomia/03Bibliotecas-publicas.pdf>

- Bibliotecas como vacuna social. Más de 50 geniales acciones llevadas a cabo por las bibliotecas durante y tras el confinamiento (24 de noviembre de 2020). *Julián Marquina*. <https://www.julianmarquina.es/bibliotecas-como-vacuna-social-geniales-acciones-de-las-bibliotecas-durante-y-tras-el-confinamiento/>
- Carrascosa, M. (1 de agosto de 2014). Club de lectura en la biblioteca: un espacio de encuentro. *Biblogtecarios*. <https://www.biblogtecarios.es/mercedescarrascosa/club-de-lectura-en-la-biblioteca-espacio-de-encuentro/>
- Cifras de Población (CP) a 1 de julio de 2020. Estadística de Migraciones (EM). Primer semestre de 2020 (28 de enero de 2021). *Instituto Nacional de Estadística*. [https://www.ine.es/prensa/cp\\_j2020\\_p.pdf](https://www.ine.es/prensa/cp_j2020_p.pdf)
- Coronavirus COVID-19: Plan de desescalada (28 de abril de 2020). *Presidencia del Gobierno*. *Gobierno de España*. <https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/Paginas/enlaces/280420-enlace-desescalada.aspx>
- Corral, A.M. (1 de abril de 2018). ¿Qué hace el servicio de información y referencia de una biblioteca? *Dokutekana*. <https://archivisticafacil.com/2018/04/01/servicio-de-informacion-y-referencia-en-bibliotecas/>
- Cronología de la respuesta de la OMS a la COVID-19 (29 de junio de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. <https://www.who.int/es/news/item/29-06-2020-covidtimeline>
- Erich, A.T. (2020). Libraries reaction of Romania to the crisis caused by COVID-19. *Postmodern Openings*, 11(3), 332-343. <https://doi.org/10.18662/po/11.3/218>
- España – Tasa de alfabetización* (2018). *Datosmacro.com*, Expansión. <https://datosmacro.expansion.com/demografia/tasa-alfabetizacion/espana>
- Europa Press (26 de marzo de 2020). Las altas en el servicio de préstamos de libros electrónicos de bibliotecas públicas crecen un 129,82%. *Europa Press*. <https://www.europapress.es/cultura/libros-00132/noticia-coronavirus-altas-servicio-prestamos-libros-electronicos-bibliotecas-publicas-crecen-12982-20200326180543.html>
- Flores, A. (18 de abril de 2020). Los ángeles de Utrera que llevan libros a las personas mayores para sobrellevar el confinamiento. *ABC de Sevilla*. [https://sevilla.abc.es/provincia/utrera/sevi-angeles-utrera-llevan-libros-personas-mayores-para-sobrellevar-confinamiento-202004180913\\_noticia.html](https://sevilla.abc.es/provincia/utrera/sevi-angeles-utrera-llevan-libros-personas-mayores-para-sobrellevar-confinamiento-202004180913_noticia.html)

- Garner, J., Hider, P., Jamali, H. R., Lymn, J., Mansourian, Y., Randell-Moon, H., & Wakeling, S. (2021). 'Steady ships' in the COVID-19 crisis: Australian public library responses to the pandemic. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 70(2), 102-124. doi:10.1080/24750158.2021.1901329
- González, L. (20 de septiembre de 2018). Los 10 mandamientos de Faulkner-Brown. Bibliopos. <https://www.bibliopos.es/los-10-mandamientos-de-faulkner-brown/>
- Guardiola, E. y Baños, J.E. (2017). La lectura: ¿influye en nuestra la salud? *Revista de Medicina y Cine*, 13(1), 1-2.
- IFLA (2005). *Pautas sobre Bibliotecas Móviles*. <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/123-es.pdf>
- IFLA (2012). Directrices para materiales de lectura fácil. <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/120-es.pdf>
- IFLA (2017). IFLA Guidelines for library services to people experiencing homelessness. <https://www.ifla.org/files/assets/lsn/publications/ifla-guidelines-for-library-services-to-people-experiencing-homelessness.pdf>
- IFLA y UNESCO (2001). Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>
- Jæger, M.M. y Blaabæk, E.H. (2020). Inequality in learning opportunities during COVID-19: evidence form library takeout. *Research in Social Stratification and Mobility*, 68, 1-5. <https://doi.org/10.1016/j.rssm.2020.100524>
- Jiménez Martínez, L. (2012). La animación a la lectura en las bibliotecas. La construcción de un camino hacia la lectura. Boletín de La Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 27(103), 59-78. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4471440&orden=0&info=link>
- La Public Library Association y Microsoft expandirán el acceso a internet en las comunidades rurales a través de las bibliotecas públicas. (6 de mayo de 2020). Julián Marquina. <https://www.julianmarquina.es/la-public-library-association-y-microsoft-expandiran-el-acceso-a-internet-en-las-comunidades-rurales-a-traves-de-las-bibliotecas-publicas/>

- Las bibliotecas cierran sus puertas al público, pero el trabajo de sus profesionales sigue online (17 de marzo de 2020). *Comunidad Baratz*. <https://www.comunidadbaratz.com/blog/las-bibliotecas-cierran-sus-puertas-al-publico-pero-el-trabajo-de-sus-profesionales-sigue-online/>
- Lázaro-Rodríguez, P. (2020). COBib-Públicas: observatorio de las bibliotecas públicas en España durante la pandemia por Covid-19 basado en noticias digitales. *Anuario ThinkEPI*, 14, 1-12. <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2020.e14b04>
- Lear, B.A. y Pritt, A.L. (2021). "We need diverse e-books": availability of award-winning children's and young adult titles in today's e-books platforms. *Collection Management*. <https://doi.org/10.1080/01462679.2021.1908194>
- Ley 4/1993, de 18 de marzo, del sistema bibliotecario de Cataluña. *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*, núm. 1727, de 29 de marzo de 1993. [https://noticias.juridicas.com/base\\_datos/CCAA/ca-l4-1993.t3.html](https://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/ca-l4-1993.t3.html)
- Ley 4/2011, de 23 de marzo, de bibliotecas de la Comunitat Valenciana. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 91, de 16 de abril de 2011. <https://www.boe.es/buscar/pdf/2011/BOE-A-2011-6876-consolidado.pdf>
- Llanos Martínez, H. (21 de marzo de 2020). Las bibliotecas públicas abren de forma temporal sus contenidos digitales a los usuarios sin carnet. *El País* <https://elpais.com/espana/madrid/2020-03-21/las-bibliotecas-publicas-abren-de-forma-temporal-sus-contenidos-digitales-a-los-usuarios-sin-carnet.html>
- Matthews, J. R. (2020). COVID-19 and Public Libraries: A Real Paradigm Shift. *Public Library Quarterly*, 39(5), 389-390. [doi: 10.1080/01616846.2020.1796431](https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1796431)
- Ministerio de Cultura y Deporte (s.f.). Definición de biblioteca pública. Bibliotecas públicas en cifras. <https://bit.ly/3u9ZzoT>
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2014). Lectura fácil. Colección Guías prácticas de orientaciones para la inclusión educativa. [https://sid-inico.usal.es/idocs/F8/FDO27043/lectura\\_facil.pdf](https://sid-inico.usal.es/idocs/F8/FDO27043/lectura_facil.pdf)
- Naciones Unidas, Asamblea General (2015). *Proyecto de documento final de la cumbre de las Naciones Unidas para la aprobación de la agenda para el desarrollo después de 2015*. Asamblea general. [https://www.cooperacionspanola.es/sites/default/files/agenda\\_2030\\_desarrollo\\_sostenible\\_cooperacion\\_espanola\\_12\\_ago\\_2015\\_es.pdf](https://www.cooperacionspanola.es/sites/default/files/agenda_2030_desarrollo_sostenible_cooperacion_espanola_12_ago_2015_es.pdf)
- Navas, E. (2020). ¿Qué han hecho y están haciendo las bibliotecas y los bibliotecarios en tiempos de Coronavirus? *Desiderata*, 14, pp. 1-20.

<https://www.auxiliardebiblioteca.com/wp-content/uploads/2020/04/Desiderata-14.pdf>

Nebula: our machine for disinfection of paper material (2020). *Book disifection machine*. <https://bookcleaningmachine.com/nebula/>

Olmo, M. J. del. (2010). En la biblioteca pública sí cabemos todos. Directrices para la inclusión según la American Library Association. *Educación y Biblioteca*, 178, 77–83. [https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/119740/1/EB22\\_N178\\_P77-83.pdf](https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/119740/1/EB22_N178_P77-83.pdf)

Orden SND/458/2020, de 30 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase 3 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 153, de 30 de mayo de 2020, pp. 35832 a 35859. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2020-5469>

Ortega Martínez, E.Á [et al.] (2021). Digital services adapted by libraries in Mexico to COVID-19 pandemic: a critical review. *Digital Library Perspectives*, 37(1), 3-7. <https://doi.org/10.1108/DLP-07-2020-006>

Ortíz González, M.C. del (1994). El libro adaptado a las necesidades educativas especiales. *Enseñanza & Teaching*, 12, pp. 261-275. <https://revistas.usal.es/index.php/0212-5374/article/view/4127/4150>

Pérez Díaz, J. [et al.] (2021). *Un perfil de las personas mayores en España, 2020. Indicadores estadísticos básicos*. Madrid: Envejecimiento en red. <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/enred-indicadoresbasicos2020.pdf>

Petersen, K. y Gerken, J.M. (2021). #Covid-19: an exploratory investigation of hashtag usage on Twitter. *Health Policy*, 125, 541-547. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2021.01.001>

Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 67, de 14 de marzo de 2020. <https://www.boe.es/eli/es/rd/2020/03/14/463/con>

Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. *Boletín Oficial del Estado*, 67 de 14 de marzo de 2020, 25390-25400. <https://www.boe.es/boe/dias/2020/03/14/pdfs/BOE-A-2020-3692.pdf>

Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARSCoV-2. *Boletín Oficial del Estado*, 282 de 25 de octubre de 2020, 91912-91919. <https://www.boe.es/boe/dias/2020/10/25/pdfs/BOE-A-2020-12898.pdf>

Real Decreto-ley 8/2021, de 4 de mayo, por el que se adoptan medidas urgentes en el orden sanitario, social y jurisdiccional, a aplicar tras la finalización de la vigencia del estado de alarma declarado por el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2. *Boletín Oficial del Estado*, 107 de 5 de mayo de 2021, 1-26 <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2021-7351>

Reconstruir mejor: hacia un mundo inclusivo, accesible y sostenible después del COVID-19 por, para y con las personas con discapacidad (3 de diciembre de 2020). *Observatorio estatal de la Discapacidad*. <https://www.observatoriodeladiscapacidad.info/category/documentos/observatorio/breves-observatorio/>

SBM Santa Cruz (s.f.). Reserva de puestos de lectura. Red de sedes web Biblioteca Pública. <https://www.bibliotecaspublicas.es/santacruztenerife/Servicios/Servicios Digitales/Reserva Puestos Lectura.html>

Silva, A. (2010). Contributing to Health and Well-Being: The Public Library in Partnership. *Library + Information Update*, 42-43

Somavilla, B. (25 de junio de 2019). La formación de usuarios en las bibliotecas. *Biblogtecarios*. <https://www.biblogtecarios.es/beatrizsomavilla/las-bibliotecas-que-forman-e-informan/>

Verdugo Alonso, M.A. y Schallock, R.L. (2013). *Discapacidad e inclusión: Manual para la docencia*. Salamanca, España: Amarú

## ANEXO I

### **Agencias de Lectura**

Las Agencias de Lectura son instituciones que prestan servicios similares a los de una biblioteca municipal, pero que se establecen en aquellos municipios cuya población no supere los cinco mil habitantes. La creación de estas agencias de lectura tiene que respetar una serie de requisitos, entre ellos, que sean accesibles para personas con discapacidad, tanto a nivel de accesibilidad física como de colección y comunicación (Ley 4/2011, de 23 de marzo, de bibliotecas de la Comunitat Valenciana).

### **Animación a la lectura (Cuentacuentos, Videoclubs...)**

Actividades que sirven para llamar la atención del público en general, tanto para los usuarios que ya conocen la biblioteca y que vean que es una institución dinámica, como para aquellos que todavía no la conocen promover su interés. Para ello, se sirven de diferentes proyectos y actividades como los cuentacuentos, videoclubs, celebraciones, etc. (Jiménez Martínez, 2012).

### **Biblioteca Central de Comunidad Autónoma**

Las Bibliotecas Centrales de Comunidad Autónoma, también llamadas regionales, son bibliotecas públicas que se rigen por las leyes autonómicas, cuyas competencias fueron cedidas por la Constitución. Actúan como cabecera del sistema bibliotecario en su comunidad, así como son las responsables de administrar la promoción y préstamo de servicios bibliotecarios por arte de las bibliotecas de su red (Biblion, 2011).

### **Biblioteca Móvil**

Las Bibliotecas Móviles hacen referencia a un vehículo que contiene material bibliotecario. De forma amplia, esta definición puede entenderse como cualquier servicio de biblioteca que no permanece estable en un punto determinado, sino que forma parte de las funciones de extensión bibliotecaria para hacer más accesible la biblioteca a aquellas personas que tengan dificultades para acceder a la biblioteca tradicional. (IFLA, 2005)

### **Biblioteca Pública del Estado**

Las Bibliotecas Públicas del Estado forman una red de 52 bibliotecas ubicadas en las capitales de provincia, en la mayoría de los casos, de España. Son centros receptores del Depósito Legal, por lo que cuentan con un importante fondo moderno y antiguo. El Estado es quien se encarga de sus instalaciones, inversiones así como su reglamento. Sin embargo, su gestión depende de la Comunidad Autónoma a la que pertenezcan (Biblion, 2010)

### **Biblioteca Pública Municipal**

Las Bibliotecas Públicas Municipales están reguladas por la Ley de Bases del Régimen Local, según lo dispuesto en los Estatutos de Autonomía de cada comunidad (*ídem*). Además, destacan por su importante labor al ofrecer en igualdad de oportunidades el acceso a la cultura, información y conocimiento para todo tipo de usuarios (Ministerio de Cultura y Deporte, s.f.).

### **Club de lectura**

Los clubes de lectura es un grupo de personas que se reúnen, de forma presencial u online, periódicamente para comentar un libro. Es una de las mejores maneras de fomentar los hábitos lectores en la población, haciendo que los usuarios sean los protagonistas de estas reuniones en las que la literatura y la lectura lleva el peso de la conversación. Es un espacio para que los usuarios puedan relacionarse entre ellos, con múltiples ventajas que deberían ser accesibles para todos los usuarios (Carrascosa, 2014).

### **Cursos (formación de usuarios, talleres de escritura, de lectura...)**

Aunque de forma general se ha utilizado el término “cursos”, se hace referencia especialmente a los programas de formación de usuarios (ALFIN). La formación de usuarios es una de las directrices IFLA y UNESCO (2001) para el desarrollo de bibliotecas públicas. Su objetivo principal es desarrollar en los usuarios aptitudes de alfabetización, para que, como formación básica sepan localizar información en la biblioteca y saber cómo se presenta esta información, así como muchos otros talleres para mejorar el nivel de alfabetización de todos los usuarios (Somavilla, 2019).



### **Lectura fácil**

La lectura fácil es la adaptación que permite una lectura y comprensión más sencilla de los textos, puesto que su objetivo es presentarlos de forma clara y fácil de entender para distintos grupos de edad, características o circunstancias personales (IFLA, 2012). Es una solución para facilitar el acceso a la información y a la cultura a personas con dificultades de comprensión lectora (Ministerio de Cultura y Deporte, 2014).

### **Servicio de Información general**

Con este servicio se pretende destacar de forma general el servicio de información y referencia con el que deberían contar todas las bibliotecas, puesto que es un espacio muy importante, ya que es donde los usuarios pueden resolver sus dudas, así como acceder de forma autónoma a la colección y las búsquedas de información (Corral, 2018).

### **Usuarios con necesidades especiales**

Grupo de personas, usuarios de bibliotecas públicas, con dificultades de comprensión lectora y comunicativa por distintos motivos, como puede ser la edad, su capacidad intelectual o motora, y las circunstancias personales, pudiendo ser estas de carácter permanente o circunstancial. (Ministerio de Cultura y Deporte, 2014).

## ANEXO II

¡Hola!,

Soy María Ballesteros, estudiante de 4º del Grado de Información y Documentación de la Universidad de Salamanca. Estoy realizando mi trabajo de fin de grado (TFG) sobre los servicios bibliotecarios durante la pandemia de COVID-19 destinados a usuarios/as con necesidades especiales de las bibliotecas públicas.

El cuestionario se compone de 20 preguntas, que le llevarán unos minutos completarlo. Todos los datos recogidos serán utilizados para este estudio.

¡Muchas gracias por su tiempo!

1. Tipo de biblioteca:

- Biblioteca Pública del Estado
- Biblioteca Pública Municipal
- Otro: \_\_\_\_\_

2. Identificación: ¿A qué biblioteca pertenece?

Por favor, escriba el nombre de su biblioteca

\_\_\_\_\_

3. ¿Su biblioteca atiende a alguno de estos usuarios/as?

Puede seleccionar más de una opción

- Personas con discapacidad intelectual
- Personas mayores
- Personas migrantes
- Personas con bajo nivel cultural
- Personas analfabetas
- Otros: \_\_\_\_\_

4. Antes de la declaración del estado de alarma el 14 de marzo de 2020, ¿contaba la biblioteca con servicios adaptados a necesidades especiales?

- Sí
- No

5. ¿Y con servicios adaptados a este tipo de usuarios/as?

- Sí
- No

6. ¿Qué servicios fueron los adaptados?

Nos referimos únicamente a aquellos servicios adaptados dirigidos a los usuarios/as. Puede seleccionar más de una opción

- Información general
- Clubes de lectura
- Cursos (formación de usuarios, talleres de escritura, de lectura...)
- Animación a la lectura (Cuentacuentos, Videoclubs...)
- Otros: \_\_\_\_\_

7. Antes de la declaración de estado de alarma, ¿estaban los folletos de información, carteles, etc. adaptados a la lectura fácil?

- Sí
- No

8. Durante el confinamiento, ¿la biblioteca ha seguido ofreciendo servicios, adaptándolos a las personas con necesidades especiales?

- Sí
- No

9. ¿Qué servicios se han mantenido durante el confinamiento?

Nos referimos a servicios adaptados destinados a todo tipo de usuarios/as. Puede seleccionar más de una opción.

- Información general
- Clubes de lectura
- Cursos (formación de usuarios, talleres de escritura, de lectura...)

- Animación a la lectura (Cuentacuentos, Videoclubs...)
- Otros: \_\_\_\_\_

10. ¿Qué medidas se tomaron tras el confinamiento?

Nos referimos a medidas tomadas para todo tipo de usuarios/as. Puede seleccionar más de una opción.

- Ampliación de los préstamos
- Acceso sin carnet a la biblioteca
- Préstamo de materiales electrónicos
- Servicio de libros a domicilio
- Reserva de puesto de lectura
- Otras: \_\_\_\_\_

11. ¿Esas medidas estaban pensadas para todos los usuarios/as, incluyendo los que tienen necesidades especiales?

- Sí
- No

12. ¿Cómo se han adaptado esas medidas?

\_\_\_\_\_

13. Durante el confinamiento, ¿la biblioteca mantuvo el contacto con todos los tipos de usuarios/as a través de alguno/s de los siguientes medios?

Puede seleccionar más de una opción.

- Correo electrónico
- Página web de la biblioteca
- Blog de noticias de la biblioteca
- Llamadas telefónicas
- Servicio de mensajería instantánea (por ejemplo, WhatsApp)
- Redes sociales
- Otro: \_\_\_\_\_

14. Durante el confinamiento, ¿tomó la biblioteca alguna de las siguientes iniciativas?

Puede seleccionar más de una opción

- Recomendación de libros mediante vídeos por parte del personal bibliotecario
- Lectura por teléfono
- Club de lectura virtual
- Actividades virtuales promovidas por la biblioteca
- Retos por redes sociales (bookface, retos de lectura...)
- Otra: \_\_\_\_\_

15. ¿En qué medida fueron esas iniciativas planteadas para que los usuarios/as con necesidades especiales pudieran participar?

- Nunca
- Pocas veces
- Alguna vez
- Muchas veces
- Siempre

16. Durante la desescalada, ¿ha aplicado la biblioteca un nuevo protocolo de actuación?

- Sí
- No

17. ¿Se ha contemplado y tenido en cuenta las necesidades especiales de los usuarios/as?

- Sí
- No

18. En la actualidad, ¿la biblioteca realiza alguna iniciativa exclusiva para usuarios/as con necesidades especiales?

- Sí
- No

19. ¿Podría describir esa iniciativa?

---

---

20. ¿Desea hacer algún comentario o aclaración?

---

---

Muchas gracias por su tiempo de participación en la encuesta.