

# **A rebufo del COVID-19: un caso práctico sobre vivir y gestionar los servicios de acceso durante una pandemia**

Navigating the COVID-19 slipstream: a case study on living and managing access services during a global pandemic

Jessica C. Garner & Natalie K. Logue

*Journal of Access Services*, ISSN 1536-7975, Vol. 17, n. 4, 2020, p. 176-198

Este caso práctico estudia los retos que los Servicios de Acceso de una universidad mediana de Estados Unidos afrontó durante el confinamiento producido por el COVID-19, incluyendo las preocupaciones sobre la seguridad de usuarios y trabajadores, enfrentadas a las necesidades de proporcionar acceso a la biblioteca. Los Servicios de Acceso están en primera línea, ya que a menudo son el primer departamento de la biblioteca con el que los usuarios tienen contacto. Por este motivo, están situados en el mejor lugar para conocer los repentinos cambios de expectativas de los usuarios durante la pandemia. El objetivo primordial fue permitir el acceso a los recursos y materiales de la biblioteca, aliviando las preocupaciones de los estudiantes sobre fechas de entregas y multas, y proporcionando información personalizada. La biblioteca ya utilizaba el sistema de enviar por correo los libros solicitados a miembros de la facultad y estudiantes a distancia. La decisión de abrir la biblioteca a los estudiantes no fue exclusiva de su administración, ya que los servicios de informática expresaron su preocupación por que los estudiantes pudieran completar sus trabajos de curso sin acceso a los ordenadores y los software especiales. Las

preocupaciones principales de cara a la reapertura fue la salud, la seguridad y la comodidad. La biblioteca tuvo que proporcionar equipo de protección, se crearon normas sobre distancia social y se estableció que no más de diez personas podían reunirse en un espacio cerrado, además de crearse dos turnos de acceso. Se decidió que la biblioteca prestaría portátiles a los estudiantes, permitiéndose que estos pidieran ir a recogerlos o que se los enviaran a domicilio. El departamento de Préstamo Interbibliotecario permaneció completamente operacional para que se pudiera seguir accediendo a los recursos de la biblioteca y para ayudar en la continuidad de los cursos en línea. Fue difícil mantener el servicio, ya que muchas bibliotecas estaban totalmente cerradas o con sus servicios muy reducidos. Desarrollar el teletrabajo fue un reto particularmente importante para un departamento que principalmente tiene tareas de cara al público. La dirección del Departamento, teniendo en cuenta las necesidades y situaciones particulares de los empleados, estableció un sistema satisfactorio que permitió que se ampliaran los objetivos y se realizaran tareas que hasta el momento se habían dejado aparcadas.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15367967.2020.1818570>

Resumen elaborado por Antonio Rodríguez Vela