

Teletrabajo y pandemia en las bibliotecas de Rosario

Resultados del primer relevamiento

Elaborado para la Asociación de Bibliotecarios Profesionales de Rosario
por: Fernando Díaz Pacífico, Liliana Petinari y Paulina Freán

Rosario, abril de 2020

Introducción

La enfermedad por Coronavirus (COVID-19) es una enfermedad infecciosa causada por un tipo de coronavirus descubierto recientemente, denominado SARS-CoV-2 (Síndrome Respiratorio Agudo Severo). A nivel global, la OMS publica [informes diarios](#) de la situación, cuya información se utiliza para conformar el [mapa de la OMS](#) sobre los casos.

Desde que el mundo comenzó a hablar de COVID-19 y las fronteras no fueron un límite para contenerlo, se planteó un nuevo escenario para la Humanidad. Ante la pandemia, el aislamiento social ha sido la medida que hasta el momento se mostró más eficaz. Como consecuencia, los lugares públicos se convirtieron en ambientes fantasmales.

En nuestro país, la cuarentena por la pandemia de coronavirus denominada aislamiento social, preventivo y obligatorio, fue declarada el 19 de marzo de 2020 por el Poder Ejecutivo Nacional a través del [Decreto N° 297/2020](#), comenzando a regir a partir del 20 de marzo a las 00:00.

Ante este aislamiento obligatorio por emergencia sanitaria, las bibliotecas se vieron forzadas a cerrar y a enfrentar decisiones difíciles sobre qué servicios ofrecer y cómo hacerlo. Si bien las bibliotecas ya desarrollaban algunos servicios de manera remota, hoy el sector bibliotecario se enfrenta al desafío de garantizar que todo el personal trabaje desde su casa con las herramientas y la capacitación necesarias para hacerlo con eficacia y seguridad. Los recursos electrónicos, la adecuada conexión a redes de internet, la comunicación con las autoridades de las instituciones que integran, entre otras, definen algunas dificultades a resolver.

Como respuesta a la pandemia del coronavirus, la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) publica regularmente información actualizada en su [página web](#) comunicando las experiencias, estrategias, recursos y actividades que están desarrollando las bibliotecas en todos los países. Con relación a la Argentina, la IFLA destacó la tarea realizada por la Biblioteca del Congreso de la Nación (BCN), la cual ofrece una gran variedad de propuestas virtuales y [contenidos](#) para que las personas puedan sobrellevar el aislamiento social, preventivo y obligatorio dispuesto.

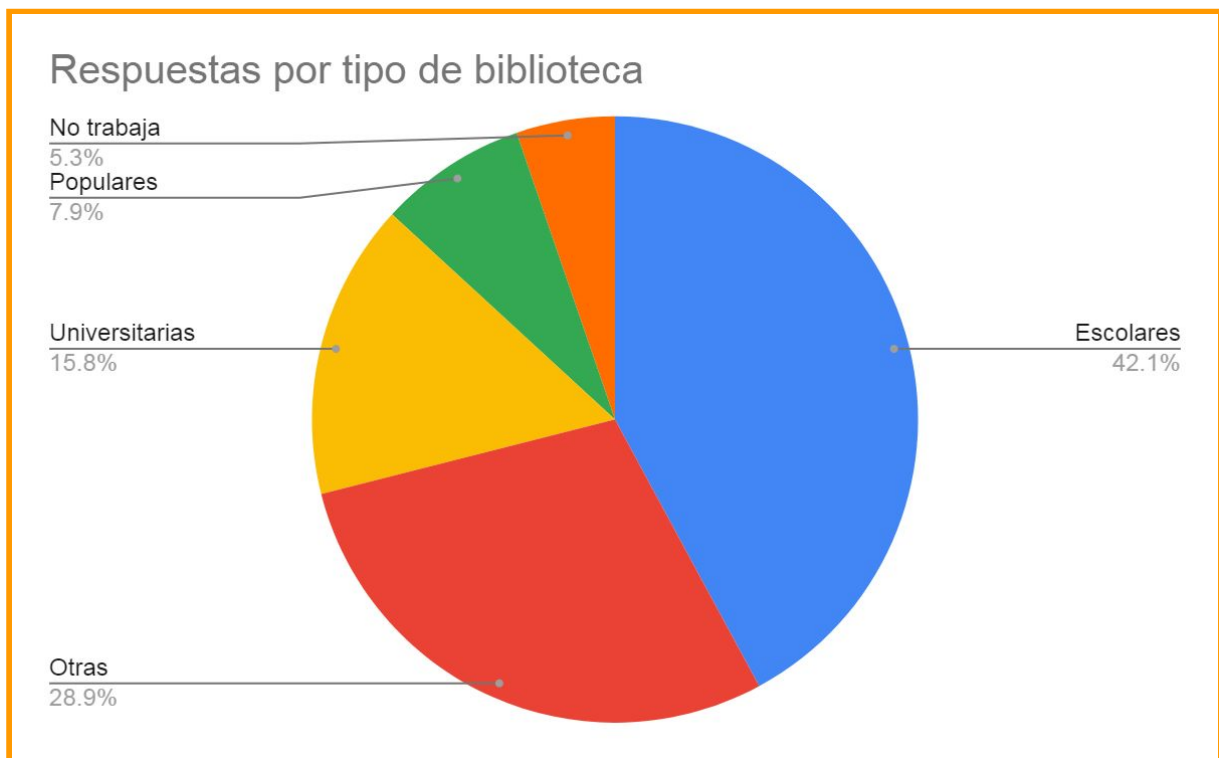
Frente a la incertidumbre respecto a la duración de las restricciones, es importante contar con información para lidiar con los retos que puedan presentarse a largo plazo. El 6 de abril de 2020 la Asociación de Bibliotecarios Profesionales de Rosarios (ABPR), anunció el lanzamiento de una encuesta para entender cómo las bibliotecas públicas, populares, escolares, universitarias y especializadas están respondiendo a la pandemia de COVID-19. Este relevamiento permite conocer ejemplos locales de cómo los bibliotecarios apoyan a sus comunidades, ayudándoles a realizar actividades relacionadas con la enseñanza, la investigación y la cultura. La información recibida puede ser de gran valor para aquellos

profesionales e instituciones que se plantean cómo actuar prescindiendo de las instalaciones y de las colecciones físicas. Aquí se resumen los primeros resultados de la consulta y se proponen algunas conclusiones.

Resultados y conclusiones

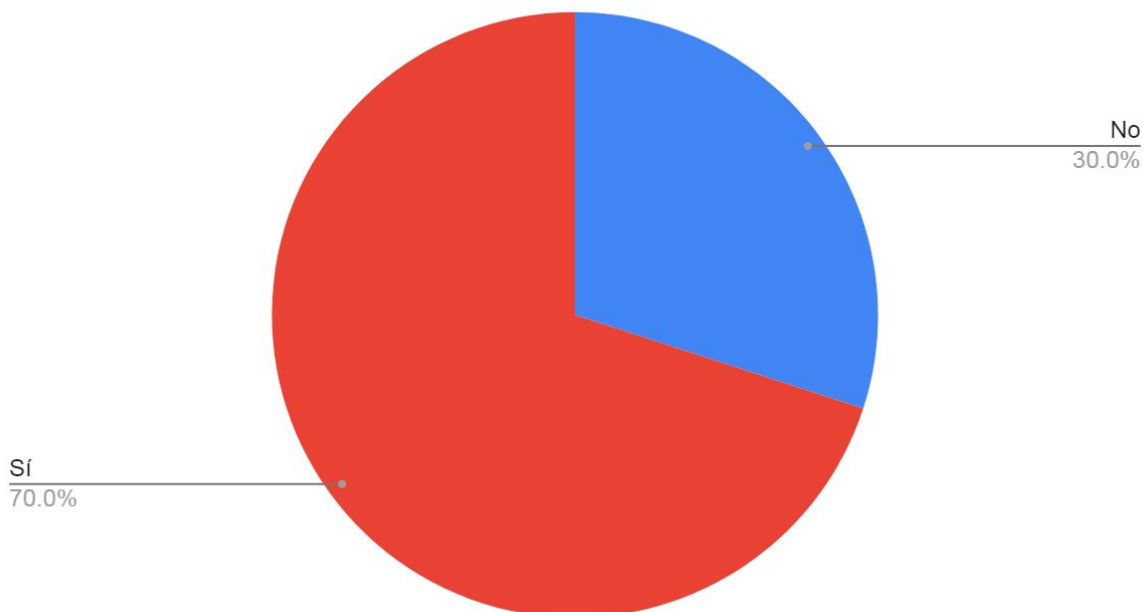
El relevamiento conducido por la ABPR, fue distribuido a los bibliotecarios a través de la lista de correos de asociados y por medio de las redes sociales. Es una muestra con una marcada representación local, más del 96% de las respuestas corresponden a profesionales de la ciudad de Rosario.

Los bibliotecarios que respondieron el cuestionario se desempeñan en diversos tipos de bibliotecas públicas y privadas. El mayor grupo corresponde a los bibliotecarios que trabajan en el sistema educativo (57.9%). Otras bibliotecas se distribuyen entre populares, públicas generales y dependientes de instituciones no estatales.



El 70% de los bibliotecarios consultados manifestó estar realizando alguna actividad de trabajo a distancia para sus bibliotecas, lo que se refleja en el siguiente gráfico:

Recuento de ¿Hacés trabajo a distancia?



De acuerdo con las características de cada institución y los recursos tecnológicos disponibles, los bibliotecarios están realizando diferentes actividades para los usuarios de sus bibliotecas. A continuación, se presenta una síntesis de esas actividades organizadas en siete categorías:

Categorías	Actividades
Referencia General y Especializada	Referencia (por teléfono, whastapp, correo electrónico, mensajería de redes sociales); búsquedas bibliográficas; narración oral.
Producción, selección / curación de contenidos, acceso abierto y comunicación de la ciencia	Repositorios digitales; elaboración de bibliografías; blog o página web; redes sociales; boletines; edición de revistas.
Circulación y préstamos	Sólo renovaciones.
Formación de usuarios	Actividades de formación a distancia; tutoriales.
Procesos técnicos	" <i>carga en bases de datos</i> "; digitalización de materiales
Administración y gestión de la biblioteca	Planificación de actividades; trabajos administrativos.

Autoaprendizaje / formación del personal	Formación a través de tutoriales, webinars y cursos en línea.
Otras	Asistencia a docentes en otras tareas; asesoramiento a bibliotecas; dictado de clases.

Gran parte de las respuestas muestran que los bibliotecarios se adaptan al teletrabajo y se sienten cómodos con el nuevo rol:

- ❑ *“No me costó adaptarme ya que no difiere demasiado del trabajo que hago presencial en la biblioteca.”*
- ❑ *“Me resultó muy entretenido hacerlo y me gusta, no he tenido dificultad y quisiera adoptarlo aunque no tengamos cuarentena.”*

Mantener el contacto con los usuarios durante el aislamiento ha sido un motor para el autoaprendizaje. Los bibliotecarios se han visto en la necesidad de resolver situaciones apelando a diversas fuentes:

- ❑ *“Lo bueno es que obliga a generar y adquirir recursos simbólicos para poder concretar algo nuevo. Hacer un video no es mi área pero tuve que aprender.”*
- ❑ *“Las ventajas son la adecuación e implementación de nuevas herramientas que hacen a la formación del bibliotecario.”*
- ❑ *“Hay cuestiones de infraestructura tecnológica y habilidades que no teníamos y hemos tenido que aprender rápidamente con tutoriales, etc. básicamente estamos sacándole provecho al auto-aprendizaje”*

Como se explicó anteriormente, 70% de los encuestados manifestó estar realizando tareas a distancia. Sin embargo, del 30% restante, una proporción expresó no saber cómo adaptarse a la situación derivada de la emergencia sanitaria. También resulta llamativo que en ciertos casos no hayan recibido instrucciones o asignación de tareas por parte de sus autoridades, lo cual podría explicarse debido a la velocidad con que se implementó la medida de aislamiento, sin que las instituciones pudieran planificar su funcionamiento.

Muchos bibliotecarios asumieron la necesidad de reconvertir con urgencia una actividad eminentemente presencial a otra virtual, ofreciendo servicios desde sus hogares. La misma emergencia que resalta las fortalezas de profesionales proactivos, conscientes del servicio que prestan, desnuda las carencias de un sistema bibliotecario que no recibió la adecuada inversión en infraestructura tecnológica y de recursos humanos antes de la pandemia.

Las dificultades derivadas del acceso a una buena conectividad afecta directamente a los profesionales. En su doble rol de gestores y usuarios de

contenidos digitales, el acceso a una adecuada infraestructura tecnológica es primordial, sea que las medidas de aislamiento se prolonguen o que las prácticas de teletrabajo se mantengan post pandemia.

En una profesión de servicio y de proximidad con las personas, no sorprende que muchos profesionales señalen la falta de contacto presencial con los usuarios como una de las desventajas durante la nueva situación:

- ❑ *“Mi trabajo en la biblioteca se vio afectado por la falta de contacto personal; para mí es muy importante estar con los usuarios”*
- ❑ *“Es muy irregular y la falta de contacto con compañeros y usuaries es negativa del punto de vista emocional.”*

Algunas respuestas han manifestado que, si bien se han puesto en práctica servicios, resulta difícil conseguir el feedback de los usuarios finales. Esta situación, que dificulta la evaluación del servicio, podría ser subsanada en parte por medio de la obtención de métricas automatizadas, y/o la realización de encuestas y entrevistas.

Si bien la flexibilidad del horario de trabajo en casa se menciona como una ventaja, las respuestas sugieren que también representa un desafío. En este sentido, habilidades de organización, concentración y gestión del tiempo, son especialmente relevantes en un entorno laboral donde el trabajador debe atender también sus obligaciones familiares:

- ❑ *“También la falta de horarios me perjudica. Es muy difícil organizar el trabajo cuando les niños están en casa, además.”*
- ❑ *“Problemas surgidos: organizar las tareas del hogar y de los hijos al mismo tiempo que estar trabajando”.*
- ❑ *“Desafíos que considero o inconvenientes: dificultad para organizar el tiempo de trabajo (trabajo a cualquier hora)”*

Resulta necesario considerar que, competencias como el manejo de herramientas para mejorar la gestión del tiempo y la capacidad de organización, se consideren parte de la formación continua.

El trabajo de los bibliotecarios durante la cuarentena les ha permitido ganar reconocimiento al interior de las comunidades, especialmente dentro de las instituciones educativas. Esta etapa podría ser una oportunidad para fortalecer el rol de los bibliotecarios e instalar una imágen no tradicional que tenga repercusión en el largo plazo.

Surgen elementos para reflexionar sobre los desequilibrios dentro del ecosistema de bibliotecas. Problemas tradicionales como falta de equipamiento, provisión de cargos, selección de los recursos humanos y adecuación de las

infraestructuras se endurecen si comparamos bibliotecas del sector público con bibliotecas del sector privado.

- ❑ *“La escuela implementó una plataforma en la que la biblioteca tiene su espacio.”*
- ❑ *“No contamos con sistema automatizado como para poder realizar otras tareas.”*
- ❑ *“Sé que mi escuela es la excepción. No todas las instituciones cuentan con los medios, si bien hay muchas aplicaciones free, no estaba en los planes de las mismas ponerlas en práctica. Debería ser una materia de debate el día después de la cuarentena”*
- ❑ *“Los problemas surgidos son las luchas constantes para conseguir material en acceso abierto que sea útil para nuestra comunidad universitaria”*

Estas asimetrías, que históricamente tienen un impacto silencioso en las comunidades, son notorias en la actual situación. Se debe considerar que serán cada vez más significativas si se acelera la virtualización del trabajo, contribuyendo a profundizar las desigualdades sociales.

De los trabajos señalados, la selección y distribución de contenidos es una de las principales actividades que se están realizando. Es deseable que en el mediano plazo los bibliotecarios puedan acceder a una oferta de capacitaciones que fortalezcan las habilidades en este campo de acción.

La formación tecnológica seguirá siendo una parte estratégica de la actualización continua, buscando comprender y utilizar herramientas que complementen el perfil profesional para adecuarlo al mundo del teletrabajo.

Las bibliotecas escolares representan la mayor parte de las respuestas recibidas. La información recogida indica que las acciones orientadas a apoyar la labor de los docentes, fundamentalmente la selección contenidos y las actividades de promoción de la lectura, son la principal actividad que están desarrollando en ese sector.

Las bibliotecas universitarias y especializadas se encuentran en una situación relativamente ventajosa en cuanto a la comprensión y provisión de servicios remotos. Antes del aislamiento preventivo, estas bibliotecas y sus bibliotecarios estaban trabajando en áreas como acceso abierto, repositorios, comunicación de la ciencia y derechos de autor. Será estratégico implementar acciones para transferir y adaptar esos conocimientos a otros perfiles bibliotecarios.

El autoaprendizaje y la colaboración que se logre durante este periodo excepcional, serán importantes para que los bibliotecarios retornen fortalecidos a sus bibliotecas luego de la cuarentena.

Deberá ser materia del debate profesional la continuación de las prácticas nacidas con esta modalidad de trabajo y cómo las bibliotecas iniciarán la atención presencial una vez levantada la cuarentena

Un tema clave para muchos en el sector es prevenir, una vez que finalice el aislamiento obligatorio, el riesgo de infección por contacto con material contaminado con coronavirus. Todo conocimiento sobre los aspectos relacionados con la forma de propagación del virus se encuentra aún en investigación, pero existen numerosas recomendaciones sobre el tema, como los [recursos](#) reunidos por la American Library Association (ALA), o el [protocolo](#) elaborado por la Asociación Andaluza de Bibliotecarios.

Si aún no contestó el relevamiento, le invitamos a promover el entendimiento sobre la situación de los bibliotecarios durante la cuarentena: [Complete el formulario](#)

Referencias

American Library Association (2020). Handling Library Materials and Collections During a Pandemic. <http://www.ala.org/alcts/preservationweek/resources/pandemic>

Asociación Andaluza de Bibliotecarios. (2020). Protocolo de actuación para la reapertura de bibliotecas. <https://www.aab.es/la-aab/protocolo-reapertura-bibliotecas-covid-19/>

Ewen, L. (2020). How to Sanitize Collections in a Pandemic, *American Libraries*. <https://americanlibrariesmagazine.org/blogs/the-scoop/how-to-sanitize-collections-covid-19/>

IFLA (2020, 22 de abril). COVID-19 y el Sector Bibliotecario Global. <https://www.ifla.org/ES/node/92983>

Kromer, K. (2020). Federal relief package supports libraries, *American Libraries*. <https://americanlibrariesmagazine.org/blogs/the-scoop/cares-act-federal-relief-package-supports-libraries/>

World Health Organization (2020). Coronavirus disease (COVID-2019) situation reports. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/situation-reports>

World Health Organization (2020). Coronavirus (COVID-19): Map. <https://covid19.who.int/>