

DOI: 10.35643/Info.27.2.3

Relato de experiencia

**La experiencia de la Biblioteca de la Facultad de Veterinaria
durante la pandemia de covid-19:
marzo 2020-julio 2021**

**School of Veterinary of Uruguay Library's experience during the
Coronavirus pandemic: march-july 2021**

**Desenvolvimento nos serviços da Biblioteca da Faculdade de
Veterinária em tempo no pandemia da COVID-19: março 2020-
julho 2021**

María Eugenia Bonino Ferreira¹ ORCID: 0000-0002-1314-9897

Jeniffer Analía Cabrera Alvarez² ORCID: 0000-0002-3825-698X

Ana Carolina González Cremonesi³ ORCID: 0000-0003-1600-3348

¹Facultad de Medicina. Universidad de la República. Correo electrónico:
eubonny@gmail.com

²Facultad de Química. Universidad de la República. Correo electrónico:
jenicabrera@fq.edu.uy

³Facultad de Veterinaria. Universidad de la República. Correo electrónico:
anacar1312@gmail.com

Resumen

La pandemia provocada por el virus SARS-CoV-2 (causante de la enfermedad covid-19) que llegó a Uruguay con sus primeros casos en el mes de marzo de 2020 impactó, desde su inicio, en el funcionamiento habitual de los servicios de las bibliotecas. Provocó el desafío de intentar continuar con el mejor funcionamiento posible, en un contexto de crisis sanitaria internacional y gran incertidumbre. El funcionamiento de una biblioteca implica, entre otras actividades, atención al público, manipulación de material bibliográfico,

reuniones de trabajo, talleres de formación, desinfección del inmueble. Dadas las medidas generales adoptadas por el Poder Ejecutivo y la Universidad de la República (Udelar), en la biblioteca de la Facultad de Veterinaria se elaboró un plan de funcionamiento, que operó hasta julio de 2021. Para llevar a cabo las distintas actividades se elaboraron protocolos de actuación. El presente artículo trata sobre la elaboración de los distintos protocolos establecidos por el servicio de biblioteca de Facultad de Veterinaria, presentando resultados obtenidos, que fueron exitosos en cuanto a su objetivo.

Palabras clave: COVID-19; BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS; PROTOCOLOS DE GESTIÓN; SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.

Resumo

O SARS CoV-2 (causador da doença COVID-19) chegou ao Uruguai com seus primeiros casos em março de 2020 impactou o funcionamento normal dos serviços bibliotecários. Foi um desafio tentar continuar com o melhor funcionamento possível, em um contexto de crise sanitária internacional e de grande incerteza. O funcionamento de uma biblioteca implica, entre outras atividades, atendimento ao público, manuseio do material bibliográfico, reuniões de trabalho, workshops de treinamento sobre elaboração da bibliografia, literacia da informação. Atendendo às medidas adotadas pelo Poder Executivo e pela Universidade de la República, na biblioteca da Faculdade de Veterinária, foi elaborado um plano de funcionamento, que vigorou até julho de 2021. Este artigo trata da elaboração dos diferentes protocolos estabelecidos pelo serviço bibliotecário da Faculdade de Veterinária, apresentando os resultados obtidos com êxito quanto ao seu objetivo.

Palavras-chave: COVID-19; BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS; SERVIÇOS BIBLIOTECÁRIOS

Abstract

The Coronavirus pandemic, which is caused by SARS CoV-2 virus, began in Uruguay in March 2020. It faced libraries, from the beginning, with the challenge of continuing working as best as possible in a novel context of an international health crisis, and in scenery of high uncertainty. As it is known, the library

management includes, among other activities: customer service, the manipulation of the collection items (books and magazines), work meetings, training workshops, and also doing material disinfection. Taking into consideration health policies adopted by the government and UDELAR (Universidad de la República), a working plan was made by the library of the School of Veterinary of Uruguay. The aim of this plan, which lasted until July 2021, was to keep the level of library services up as possible. In order to put it into practice, several procedures were developed and used. This article presents results obtained using the plan, that can be considered successful in terms of the objective pursued.

Keywords: COVID-19; UNIVERSITY LIBRARIES; LIBRARY MANAGEMENT; LIBRARY SERVICES.

Fecha de recibido: 05/10/2021

Fecha de aceptado: 10/03/2022

1. Introducción

En el presente artículo se comparte la experiencia de cómo el Departamento de Documentación y Biblioteca de la Facultad de Veterinaria, junto con sus funcionarios y en particular su comunidad de usuarios, se adaptó ante una situación nueva que el país en su totalidad debió enfrentar en el mes de marzo de 2020, el SARS-CoV-2 (virus causante de la enfermedad covid-19).

Se hace énfasis en los protocolos establecidos para el funcionamiento de la biblioteca, el cuidado del personal, la recepción y cuidado de los materiales, el trabajo presencial y a distancia de la biblioteca, los cuales permitieron lograr un sano equilibrio para la protección de todas las partes involucradas.

Las medidas adoptadas estuvieron tomadas en correlación con los planes de reanudación de las actividades de la Universidad y de las directrices que marcaban las autoridades sanitarias.

A continuación, se dará contexto a la situación edilicia y a la organización del

trabajo en el servicio de biblioteca al momento de la aplicación de los protocolos descritos en el presente trabajo. Se entiende conveniente introducir el referido contexto a fin de que el lector pueda disponer de una mejor comprensión de la relación entre las medidas adoptadas y el porte del servicio en el que se aplicaron. El Departamento de Documentación y Biblioteca de la Facultad de Veterinaria cuenta con diecisiete funcionarios (directora del servicio, bibliotecólogos, asistentes, un encuadernador, un administrativo y un auxiliar de limpieza); cinco oficinas, dos de ellas con sus respectivas colecciones (Hemeroteca, Referencia), un espacio destinado al préstamo de libros con su correspondiente colección (sala y domicilio), una sala multifuncional, una espacio destinado a las computadoras para consulta de los estudiantes y una sala de lectura. En promedio, trabajaban dos funcionarios por turno en cada oficina, de aproximadamente 14 metros cuadrados de superficie. A los efectos de guardar el distanciamiento mínimo entre el personal del servicio, se instalaron puestos de trabajo en lugares que cumplían otras finalidades, como por ejemplo sala de computación, sala multifuncional y el espacio destinado a la elaboración del carné de usuario.

2. Antecedentes

Una vez declarada en el país la emergencia sanitaria por covid-19, las autoridades de la Facultad de Veterinaria suspendieron todas las actividades presenciales en todos los servicios. La condición para volver a retomar la presencialidad, en forma paulatina, fue la elaboración de una serie de protocolos de funcionamiento propios del servicio, concordantes con las medidas sanitarias recomendadas por el Ministerio de Salud Pública (MSP) y aprobados por las autoridades de la Facultad.

Para la elaboración de los distintos protocolos (de atención al público y de desinfección de material), se recurrió a recomendaciones y propuestas de otras bibliotecas del exterior, tanto de Europa como de Estados Unidos. Asimismo, se intercambiaron conocimientos con otros colegas de bibliotecas universitarias del país, se siguieron recomendaciones de organizaciones como la International

Federation of Library Associations (IFLA), medidas recomendadas por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y por el MSP del país.

Desde el campo de la ciencia de la información, la IFLA elaboró una serie de recomendaciones para la reapertura de bibliotecas para funcionarios, usuarios y servicios que también fueron consideradas y que se desglosan a continuación:

Funcionarios y usuarios:

Lavarse las manos regularmente.

No tocarse la cara con las manos.

Usar mascarillas que cubran la nariz y la boca.

Usar sanitizante para manos en las puertas de ingreso y egreso del establecimiento.

Respetar la distancia de entre 1,5 y 2 m.

Funcionarios:

Ajustar los horarios de atención al público, para que sean lo más cortos posible.

Trabajar en equipos de pocas personas, respetando la composición de cada uno de ellos.

Respetar el protocolo de funcionamiento de la biblioteca (estaciones de trabajo, distancia social, uso de tapabocas, entre otros).

Estar atentos a las recomendaciones de cada gobierno nacional.

Servicios:

Establecer restricciones para préstamos y devoluciones.

Restricciones del uso de las colecciones, por ejemplo, que las bibliotecas de estante abierto pasen a estante cerrado.

Restringir los tiempos de permanencia de los usuarios en la biblioteca.

Restringir el uso de espacios, como sala de lectura y espacios compartidos.

(...)

Evitar talleres, recorridos y actividades interactivas dentro del edificio.

Establecer una cuarentena para los materiales devueltos.

Comunicar a los usuarios sobre la reapertura de la biblioteca: horario, modalidades de préstamo, devolución, asesoramiento (referencia) y los protocolos a seguir a través de redes sociales, página web y el catálogo *online* (IFLA, 2020, traducción propia).

Por otro lado, el Ministerio de Salud Pública emitió, en 2020, una serie de disposiciones preventivas, las cuales también fueron incluidas en los protocolos, a saber:

- Continuo y correcto lavado de manos.
- Evitar tocar la cara con las manos sin previo lavado.
- Uso de mascarilla que cubra nariz, boca y mentón.
- Mantener distancia de 2 m cuando se estuviera en espacios públicos o de uso comunitario.
- Aislamiento de personas portadoras de covid-19.

Finalmente, a nivel de la Mesa de Directoras y Encargados de las Bibliotecas

Universitarias se redactó un conjunto de medidas para preservar la bioseguridad y conservación de materiales, detalladas a continuación:

Las actividades presenciales deben realizarse por grupos, también llamados burbujas, manteniendo la distancia social.

Los servicios-facultades deben otorgar los materiales necesarios para minimizar los contagios de covid-19 tales como: mascarillas, guantes, túnicas descartables y gafas.

Ventilar y limpiar los espacios de biblioteca.

Desinfectar los materiales devueltos con una solución de etanol al 70 %. En caso de documentos patrimoniales a los cuales no se puede aplicar la solución, serán aislados por 9 días.

Obligatoriedad para los usuarios de uso de tapabocas y alcohol en gel al ingreso de la biblioteca.

Reducir la circulación de usuarios para evitar aglomeraciones al momento de requerir los servicios de préstamos y devoluciones.

Cambiar el estatus de las colecciones de las bibliotecas de estante abierto a cerrado para evitar la circulación del virus.

En caso de poseer salas de lectura, las mismas serán habilitadas siempre que se cumplan con los protocolos sanitarios y la distancia de 2 m.

Comunicar a los usuarios las medidas tomadas por cada unidad de información (Universidad de la República, Mesa de Directoras y Encargados de Bibliotecas de la Udelar, 2020).

Es importante destacar que, durante los meses comprendidos entre marzo de 2020 y julio de 2021, la situación de la pandemia en nuestro país fue cambiando, por lo cual, los protocolos se fueron revisando, ajustando y modificando de acuerdo al mayor conocimiento de la evolución de la pandemia y el impacto de esta en nuestro país. Por tal motivo, la comunicación fue un factor imprescindible y los distintos protocolos debieron llegar a sus destinatarios de tal forma que estos tuvieran la impresión de que la biblioteca era un espacio seguro en cuanto al contagio. Esto valió tanto para los funcionarios del servicio como para sus usuarios, y se tuvo además presente el hecho de ir maximizando la presencialidad en forma paulatina.

La permanente comunicación se realizó a través de los medios propios con que contaba la biblioteca, como, por ejemplo, la página web, las redes sociales, el correo electrónico, así como otros medios con los que cuenta la Facultad.

2. Objetivos

2.1 General

Retomar los servicios presenciales de la biblioteca cumpliendo las medidas de bioseguridad pertinentes.

2.2. Específicos

- Permanecer en comunicación con las autoridades de la Facultad con la finalidad de incorporar los servicios bibliotecarios a la par de los otros servicios y las actividades de los usuarios.
- Redactar un protocolo para el regreso de los servicios presenciales de la biblioteca con base en directrices y experiencias de unidades de información de diversas partes del mundo.
- Revisar políticas nacionales e internacionales sobre prevención de propagación de covid-19 y rastreo de la evolución de la pandemia en el país.

3. Metodología

Debido al sorpresivo e inesperado impacto de la pandemia de covid-19 a nivel mundial, con afectación masiva y sin antecedentes cercanos de afectación tan significativa a los sistemas de información, no se dispuso de un marco teórico de referencia exhaustivo para confeccionar los protocolos de funcionamiento. Por tanto, el abordaje fue esencialmente empírico, adaptado a las recomendaciones sanitarias que surgían a medida que la pandemia seguía su curso. Se describe a continuación el detalle de las actividades realizadas para la elaboración del protocolo objeto de este trabajo. La descripción se realiza en forma detallada en el entendido de que aporta información relevante para su uso en situaciones

similares a futuro.

Desde marzo de 2020 y hasta mayo de 2020 (período de cierre de servicios definido por las autoridades de la Facultad de Veterinaria), se trabajó en un protocolo para el día en que se produjera la reapertura de los servicios en forma presencial, en particular, para el retorno a las actividades presenciales y para la conservación de los materiales bibliográficos potencialmente expuestos al virus.

Para eso se realizaron varios subprotocolos (sobre los espacios físicos compartidos, la circulación de materiales, la desinfección y conservación, la atención de usuarios), abarcando así varios puntos a tenerse en cuenta para el retorno a las actividades. A partir de estos subprotocolos se elaboró un solo protocolo general de forma que cubriera todas las áreas y servicios propios de la biblioteca, a fin de ser presentado ante las autoridades para su aprobación y puesta en práctica.

La elaboración del protocolo constituyó un gran desafío, que implicó proteger al personal de la biblioteca, sus usuarios y el material bibliográfico. No fue hasta agosto de 2020 que los diferentes estudios científicos unificaron sus criterios sobre el tiempo de permanencia del virus en diferentes superficies con capacidad de infección.

Como se mencionó en los antecedentes del presente trabajo, para el protocolo se recurrió a recomendaciones, propuestas de organizaciones, como la IFLA, medidas recomendadas por la OPS, así como de otras bibliotecas universitarias del país, especialmente la de la Facultad de Información y Comunicación de la Udelar.

En el proceso también se tuvieron en cuenta los lineamientos estipulados por las autoridades sanitarias de nuestro país, el MSP, y los comunicados de Rectorado emitidos a partir del 13 de marzo de 2020, cuando se comunicó la suspensión de actividades presenciales y el Consejo de la Facultad de Veterinaria que comenzó a emitirse el 14 de marzo de 2020.

Mientras la biblioteca se mantuvo cerrada y el protocolo se encontraba en redacción, los funcionarios realizaron tareas en modo de teletrabajo con el uso de sus propios recursos electrónicos o solicitando su préstamo a la Facultad. Cada

funcionario cumplía las tareas propias de su sección y, en algunas ocasiones, tareas de apoyo a otras secciones. En el caso del personal no bibliotecológico (una administrativa, un encuadernador y una persona de servicios generales), tuvo tareas supervisadas por la jefa de Procesos Técnicos, algunas de las cuales fueron la revisión de los registros del catálogo Biur para enmendar errores tipográficos, la descarga de números de revistas de acceso abierto bajo la supervisión de la sección Hemeroteca, entre otras.

El contacto con los usuarios se hacía por medio del correo electrónico y redes sociales en el horario de 9 a 16 h. A través de esos medios, y de la web de la biblioteca, se promocionó el uso del portal Timbó y Timbó Biblo y se publicaron tutoriales sobre el uso de las bases de datos Science Direct y Springer.

3.1 Elaboración del protocolo para el retorno a la presencialidad

Una vez que la biblioteca fue cerrada y se determinó la implementación del teletrabajo, se comenzó a redactar el protocolo para cuando se retornara a trabajar presencialmente. Mediante un documento compartido en línea, se fueron dejando las sugerencias realizadas por cada uno de los miembros del equipo de biblioteca, así como lecturas recomendadas, aportes adquiridos a través de cursos, talleres y seminarios en los que se participó.

Entre los aspectos que se definieron en el protocolo, cabe mencionar los siguientes: disposición de alcohol en gel en los puntos de acceso a la biblioteca; uso permanente de tapabocas; uso de la agenda para concurrir a la biblioteca; establecimiento de una rutina de desinfección y cuarentena para los documentos devueltos. Los aspectos anteriormente mencionados refirieron a los usuarios. En cuanto a los funcionarios, se hizo hincapié, por un lado, en cubrir la sección Préstamo/Circulación y la realización de tareas de Hemeroteca, Referencia, Adquisiciones y Procesos Técnicos, siempre y cuando los usuarios fuesen atendidos, y, por otro lado, en la aplicación de medidas sanitarias como el uso permanente de tapabocas, el lavado frecuente de manos y el distanciamiento social de 2 metros entre compañeros de trabajo. Cabe destacar que, dada la

superficie de la Sección Circulación, en la medida que el distanciamiento mínimo entre funcionarios y entre usuarios y funcionarios no era físicamente posible de realizar, fue necesario la adquisición de mamparas acrílicas para el mostrador de Préstamo. Además, la sala de computadoras y la sala de lectura se inhabilitaron, siendo la primera de ellas usada como centro de cuarentena de los materiales bibliográficos.

De esta manera, se fueron elaborando los lineamientos generales del protocolo y una vez aprobado se llevó a la práctica para que el servicio funcionara presencialmente después de dos meses cerrado.

3.2 Aprobación del protocolo

Los primeros días del mes de mayo de 2020, y antes de la reapertura de la biblioteca, se elevó por parte de la dirección del Servicio una nota dirigida al decano de Facultad con el protocolo para la reapertura del Departamento de Documentación y Biblioteca. El protocolo fue aprobado por el Consejo de Facultad y puesto en marcha el 19 de mayo de 2020 (Universidad de la República, Departamento de Documentación y Biblioteca de Facultad de Veterinaria, 2020).

El protocolo no solo abarcó la reapertura y el cuidado del personal. También abarcó el cuidado del material bibliográfico y todo aquello referido a la regulación de la modalidad presencial y virtual del trabajo (horarios, equipos, protección, circulación del personal dentro de la biblioteca, tareas asignadas durante el teletrabajo tanto de la propia sección del funcionario como de otras secciones, entre otros). A pesar de no tener antecedentes propios de protocolos y de medidas tomadas ante una emergencia sanitaria de este nivel, el protocolo redactado cubrió todas las áreas de trabajo del departamento.

3.3 Implementación del protocolo

3.3.1 Desinfección de la biblioteca previa reapertura para el ingreso de sus funcionarios

La desinfección de las distintas zonas de trabajo, así como de baños y cocina, fue realizada por personal auxiliar. Se suministró alcohol en gel en todos los dispensadores que fueron ubicados en lugares estratégicos (entrada y salida de biblioteca, baño, cocina, oficinas) y en aquellos puntos de contacto con los usuarios, como son el mostrador de préstamo. Se priorizó la limpieza continua y permanente de los lugares de trabajo y de las áreas comunes, como cocina y baños. Para llevar a cabo las desinfecciones de materiales y espacios se utilizaron insumos adecuados tales como alcohol, agua potable, pulverizadores, papel toalla, guantes, tapabocas, todos los implementos sanitarios y equipos de protección personal conforme a una desinfección diaria de los espacios, dejando para uso interno todo el material necesario para la manipulación de los distintos materiales bibliográficos.

3.3.2 Adaptación de los espacios de trabajo

Una vez que se realizó la desinfección de la biblioteca, se iniciaron las modificaciones espaciales necesarias para el regreso de los funcionarios a trabajar en el servicio. Para eso se asignaron puestos de trabajo individuales, un sistema de rotación de personal semanal y los usos de espacios comunes con distanciamiento de 2 m.

Se instalaron mamparas acrílicas en el mostrador de atención al público para protección de los funcionarios y de los usuarios, garantizando el distanciamiento a la hora de retirar material en préstamo. Se habilitó un único lugar para la recepción de los materiales devueltos por los usuarios: la ventana del *hall* de la biblioteca. Se destinó una zona de la biblioteca con ventilación para dejar los

materiales devueltos en cuarentena.

En las dos puertas de la biblioteca, la de uso de los usuarios y la de los funcionarios, se colocaron pediluvios, alfombras sanitarias que contenían una solución de amonio cuaternario, para la desinfección de la suela de los zapatos.

Se sugirió no usar los aires acondicionados de las oficinas y en caso de hacerlo se ventilaron cada 45 minutos para la circulación del aire. Todos los implementos de oficina, como teclados, *mouses*, teléfonos, así como los mostradores y escritorios se desinfectaban a la hora de ingresar y retirarse del puesto de trabajo.

Se instaló cartelería en varios puntos de la biblioteca sobre las medidas sanitarias y el uso del espacio para priorizar el cuidado entre el personal. Se limitó y marcó la zona de acceso con la capacidad recomendada según los metros cuadrados de las instalaciones de atención al público.

Se señaló el piso en la entrada de la biblioteca con la distancia mínima recomendada entre un usuario y otro (dos metros), y se permitió la entrada de solo dos usuarios a la vez, uno por cada puesto de trabajo en el mostrador de préstamo.

3.3.3 Reapertura de la biblioteca para el trabajo de los funcionarios

Como se mencionó anteriormente, se adaptaron los lugares de trabajo bajo las normas recomendadas y se establecieron «burbujas» de trabajo, con el fin de que, en caso de haber un caso positivo de covid-19, no fueran necesarios la cuarentena total de los funcionarios ni, por ende, el cierre de la biblioteca.

Las personas mayores de 65 años, como lo indicaba el MSP (2020), siguieron trabajando desde sus casas, así como todos aquellos que fueran población de riesgo (personas en estado de embarazo, obesidad mórbida, con tratamiento inmunosupresor).

A la hora del almuerzo se estableció el límite de no más de dos personas en la cocina, garantizando de esta manera la medida de distanciamiento aconsejada, y se solicitó a los funcionarios almorzar en sus respectivas oficinas, siempre que las

condiciones estuvieran dadas, además de no compartir cubiertos, platos y vasos con otras personas y, en caso de usar la cocina, desinfectar la mesa con una solución de etanol y agua. Las reuniones de trabajo se llevaron a cabo de manera virtual a través de la plataforma Zoom: por ejemplo, cuando se realizaban las reuniones de jefas, cada una de ellas se quedaba en su oficina o puesto de trabajo a menos que estuviesen cumpliendo su período de teletrabajo.

4. Reapertura de la biblioteca para los usuarios

En el transcurso del mes de mayo, luego de establecidos los horarios y modalidades de trabajo, se reabrió la biblioteca para los usuarios, previa agenda y medidas de protección establecidas, como el estricto cumplimiento del distanciamiento físico, la espera fuera del servicio en caso de que hubiesen otros usuarios en el mostrador de préstamo, el uso obligatorio de tapabocas y de alcohol en gel al ingresar.

Durante la semana comprendida entre el 18 y 22 de mayo de 2020, solo se habilitó la devolución de materiales. A partir de la semana siguiente, se habilitó el préstamo y la devolución, siendo el primer servicio coordinado por agenda. El retorno del personal se hizo de forma dividida: se crearon tres grupos de cuatro miembros que trabajaban de manera presencial una semana y las dos semanas subsiguientes en modalidad de teletrabajo. El horario de atención fue de 09:30 a 16 h. La prioridad fue la atención en circulación, las tareas de otras secciones se hacían siempre y cuando la atención al público estuviese cubierta. Posteriormente, los grupos de trabajo se transformaron en dos, cumpliendo con una semana de trabajo presencial y la siguiente de trabajo virtual. Entre octubre y principios de diciembre de 2020, la biblioteca mantuvo su horario de atención al público, pero con el equipo completo trabajando presencialmente, por lo que los funcionarios volvieron a trabajar en sus horarios habituales. Debido a un aumento de casos positivos y por comunicado del rector, se volvió al trabajo en burbujas y al horario de trabajo de los funcionarios de 09:15 a 16:15 h.

Entre diciembre de 2020 y marzo de 2021 se mantuvo esa modalidad hasta que, en marzo de 2021, se volvió a la modalidad de trabajar con todo el equipo nuevamente, dividido en dos turnos, pero manteniendo el horario acotado para la atención al público. Después de la Semana de Turismo hasta julio se decidió continuar con las burbujas de trabajo y la división en dos grupos. A partir del 19 de julio se retornó a la presencialidad plena como consecuencia en la baja de casos y la alta tasa de vacunación en la población.

Durante todo el 2020 y el primer semestre de 2021 la cantidad de funcionarios, las burbujas establecidas y la modalidad de cómo se implementan los servicios fueron cambiando en base a cómo se encontraba el país respecto a la pandemia, y las resoluciones que tomaba el Poder Ejecutivo, el MSP y la Udelar.

4.1 Señalización

Dentro y fuera del servicio, se instaló cartelería sobre las medidas higiénicas sanitarias para el correcto acceso a la biblioteca. La señalética aplicada buscaba como resultado recordar las medidas de distanciamiento físico, los puntos de espera, la higiene de manos y el uso de tapabocas. La información que contenía estas imágenes eran claras y se buscó exponer en lugares visibles, como son la entrada de la biblioteca y las ventanas de la sala de lectura (Figura 1).

Figura 1: Señalización física



Fuente: Elaboración propia, utilizando la herramienta Canva.

4.2 Entrega y devolución de los préstamos a domicilio

Durante los meses de marzo a mayo, la biblioteca permaneció cerrada al público, lo que hizo que los préstamos que estaban vigentes a comienzos de marzo tuvieran una prórroga mientras no se retornara de manera presencial, debido a que durante varios meses y en función de las resoluciones que se iban tomando, según iba evolucionando la pandemia, se optó por préstamos programados con un amplio margen de días para su devolución. A su vez, la extensa duración de los préstamos definidos por SeCIU (Servicio Central de Informática de la Udelar) contribuía a la minimización del movimiento por parte de los usuarios.

Se utilizó una agenda en formato de formulario de Google (posteriormente suplantado por la agenda web de Udelar) para solicitar el préstamo de material a retirar para domicilio. A aquellos usuarios que llegaban a la biblioteca sin estar

agendados, se les solicitaba llenar el formulario a través del código QR que se encontraba a la entrada de la biblioteca para poder retirar los documentos.

5. Manipulación y desinfección de los materiales

Desde la expansión de la pandemia, la información sobre el tiempo de permanencia de la capacidad de infección de las partículas virales en distintas superficies ha variado notablemente según distintas fuentes bibliográficas consultadas. Según Kampf (2020), el virus permanece en superficies de papel entre cuatro⁴ y cinco⁵ días en superficies de papel, al igual que de cartón, plástico y vidrio. Por ello, todo el material que era devuelto se consideraba como un vector pasivo de contagio del virus. Por lo tanto, la desinfección y el aislamiento de los documentos devueltos debían llevarse a cabo respetando los tiempos establecidos para su vuelta al estante y, por ende, su circulación.

La devolución debía realizarse con el mínimo contacto entre los usuarios y el personal de Préstamo. Por tal motivo, la entrega de los documentos entre los meses de mayo y octubre de 2020 por parte de los usuarios se hacía a través de una ventana en el *hall* de la biblioteca, ya que esta contaba con buena ventilación y permitía una adecuada desinfección. Un miembro del equipo de la Biblioteca los recibía, los desinfectaba con una solución de etanol 70 % y 30 % de agua sin gas en un pulverizador y secaba la solución con toalla de papel descartable para no dejar las gotículas acumuladas. Esa misma persona dictaba el código de barras para que el compañero que se encontraba en la sección pudiese hacer la devolución del material bibliográfico en el sistema de préstamo en el momento.

Se solicitó a los usuarios no llevar los libros en bolsas y respetar los horarios dados para las devoluciones. A partir de octubre, se cambió la forma de entrega de materiales. Se colocó una mesa al lado de la puerta de ingreso para que los usuarios dejaran ahí los materiales a desinfectar. En esa mesa, estaban los materiales de desinfección necesarios y después de cada desinfección la mesa se limpiaba para dejarla aséptica ante las próximas devoluciones, mientras los

materiales eran llevados al centro de desinfección.

5.1 Cuarentena

Para garantizar la higiene de los documentos bibliográficos fue necesario designar y adaptar un espacio físico que contara con ventanas para la correcta circulación del aire, donde los documentos desinfectados se dejaban reposar por 48 horas consecutivas. El espacio destinado para la recepción de los materiales fue la sala de computación que se encontraba cerrada al público. Pasadas las 48 horas y previa revisión en el Aleph (para cerciorarse de que el material había sido devuelto), se podían regresar a su lugar en las estanterías o ser prestados sin ningún riesgo de contagio (Tabla 1). Si bien se recomendaba una cuarentena de entre cuatro y cinco hasta nueve días (Kampf et al., 2020), la alta demanda de los materiales llevó a que la cuarentena se redujese a 48 horas en días hábiles y de viernes a lunes.

Tabla 1: Tabla de control de materiales desinfectados

<i>Nro de inventario del ejemplar</i>	<i>fecha de ingreso</i>	<i>fecha de salida</i>	<i>control de devolución</i>
FV-25896	12/04/2020	16/04/2020	SI
FV-69856	23/06/2020	27/06/2020	SI
FV-CYA168/2-3	09/12/2020	13/12/2020	SI

Fuente: Elaboración propia.

5.2 Préstamo de materiales

La colección de libros de préstamo a domicilio de la biblioteca era de estantería abierta, por lo que los usuarios podían pasar a revisar los materiales al estante. Con esta nueva modalidad de trabajo, la colección se volvió de estante cerrado, siendo de acceso solo para los funcionarios. Los pedidos de materiales se agendaban con 24 o 48 horas de anticipación y estos eran apartados el mismo día de la entrega para evitar confusiones. Si un usuario deseaba consultar la tabla de contenidos de un material, el funcionario se la mostraba, mampara de por medio, o pidiéndole que se pusiese guantes descartables para tocar los ejemplares. Los ejemplares que no eran llevados a domicilio, después de ser revisados por los usuarios, se desinfectaban y volvían al estante. Los procedimientos de recepción, desinfección y aislamiento se establecieron para todo el material que viniera del exterior de la biblioteca, como ser nuevas adquisiciones, tesis de grado y posgrado, materiales entregados por el correo, así como la recepción de los documentos entre los distintos departamentos que hacen a la Facultad.

5.3 Campaña de cuidado

La información ofrecida debía ser claramente exhibida y difundida a través de todos los medios usados por la biblioteca y los usuarios.

En las distintas secciones de la biblioteca se instaló cartelería e infografía sobre las medidas higiénicas y sanitarias para el uso correcto de los servicios, minimizando los posibles riesgos de transmisión del virus.

Se realizó una campaña a través de las redes sociales con el objetivo de informar a nuestra comunidad de usuarios sobre las medidas implementadas y para concientizar acerca de la importancia de tomar todas las precauciones necesarias para evitar el contagio con el covid-19. Se hizo énfasis en la necesidad de tener una actitud responsable en cuanto al estado de salud al momento de devolver o retirar materiales de la biblioteca.

También, mediante el uso de redes sociales se mantenía la actualización, en tiempo real, de los servicios de biblioteca, al mismo tiempo que se mostraba cómo

se trataban los materiales cuando llegaban a nuestro servicio, las nuevas adquisiciones, entre otros.

6. Resultados

Durante la elaboración del protocolo se buscó priorizar la seguridad y salud del personal y de los usuarios de la biblioteca. Debido a que la pandemia ocasionada por el virus SARS-CoV-2 era un evento inédito en nuestro país, se necesitó rever en varias oportunidades los lineamientos del protocolo, adaptándolo a las necesidades que iban surgiendo, al estado de la pandemia y a lo que las autoridades sanitarias y de la Universidad recomendaban.

Las autoridades de la Facultad, en más de una ocasión, entendieron pertinente las solicitudes del cierre del servicio, así como del trabajo en burbujas, la reducción del horario de atención al público, la compra de distintos insumos de desinfección, de protección y de recursos informáticos. Aceptaron el protocolo presentado, el cual fue aplicado en más de un período de tiempo entre marzo de 2020 y julio de 2021, haciendo hincapié en el trabajo presencial y a distancia. Respecto a los materiales de desinfección, se brindó todo lo solicitado para trabajar de manera segura y confiable. Dicha protección garantizó, a su vez, la paulatina vuelta a la normalidad de la biblioteca. Se logró el cometido de reducir el riesgo de contagio al mínimo, de hecho, no se produjeron contagios intraservicio y los funcionarios trabajaron de forma segura.

En cuanto a los libros, a pesar de ser sometidos a un proceso de desinfección, ninguno sufrió daños, debido al protocolo de desinfección establecido, hecho remarcable, pues muchos de ellos tuvieron una gran circulación y, por tanto, fueron sometidos al proceso de desinfección en múltiples oportunidades.

Otro aspecto importante a destacar es que, si bien se disminuyó el tiempo de cuarentena para el material bibliográfico a aproximadamente la mitad del recomendado por la literatura internacional y pese a estar las superficies expuestas

al virus, no se registraron casos comprobados de contagio en los que el vector fuera el material bibliográfico, lo cual resulta un dato relevante para eventuales futuras pandemias por virus similares.

7. Políticas de comportamiento dentro de la Facultad de Veterinaria

En todo el proceso se buscó la colaboración de los usuarios y funcionarios para el cuidado mutuo, el compromiso por parte de ambos grupos de actores fue clave para que el protocolo resultara exitoso. Para eso, parte de las recomendaciones mencionadas en el protocolo siguieron los lineamientos establecidos por la Udelar y en particular por las autoridades de la Facultad de Veterinaria. Entre los puntos compartidos por las autoridades y aplicables a la biblioteca se encontraban los siguientes:

- No acudir a la biblioteca aquellas personas que presentaban síntomas o estaban en aislamiento en su domicilio por contacto estrecho con un caso positivo de covid-19.
- Si un funcionario evidenciara tener síntomas compatibles con la enfermedad, debía comunicar a su superior y llamar a su prestador de salud.
- Los usuarios y el personal de Facultad debían seguir las instrucciones de las autoridades.
- Los servicios y reuniones que implicaran varias personas juntas quedaron anulados hasta que la situación se viera normalizada.
- Cierre de espacios compartidos —como sala de lectura, sala de computadoras— para uso de los estudiantes.
- Mantener la distancia de un metro y medio a dos entre las personas.
- Utilizar tapabocas dentro de las instalaciones de la Facultad.

- Desinfectar la suela de los zapatos mediante pediluvios que se encontraban en los puntos de acceso a los servicios.

8. Conclusiones

La aparición de la pandemia a comienzos de marzo de 2020 llevó a que las bibliotecas tuvieran que revalorizar sus actividades y, en consecuencia, se llevara a cabo una planificación en período de crisis, algo sin precedentes a nivel nacional, afectando el trabajo interno y externo, hacia los usuarios, de la Biblioteca.

La elaboración del protocolo para el día de retorno a la presencialidad fue un desafío en un contexto de incertidumbre, en el cual se logró con éxito mantener la calidad en los servicios brindados hasta ese momento y cuidar a funcionarios y usuarios, con el fin de evitar la propagación y permanencia del virus en el departamento de información.

Dentro del grado de preocupación e inestabilidad por el que se estaba atravesando, la pandemia propició que las bibliotecas se expandieran más allá del espacio físico, obligando a las instituciones a fortalecer la planificación de sus servicios electrónicos.

La pandemia fue un catalizador para potenciar el uso de los recursos electrónicos con el fin de ofrecer una comunicación vía electrónica, canal de YouTube y redes sociales más fluida con los usuarios, además de estar en constante alerta por los cambios en las fluctuaciones de la situación sanitaria y así comunicar las medidas que se tomaban desde la Udelar sobre el funcionamiento de servicios. El caso presentado en este trabajo corrobora esta afirmación. En referencia a los recursos destinados a los usuarios, se priorizó la alfabetización informacional sobre el portal Timbó y Timbó Biblo y las bases de datos Science Direct y Ovid, así como la realización de talleres de búsqueda de información y redacción de referencias bibliográficas para que los estudiantes ingresantes, intermedios y tesisistas pudiesen avanzar con sus proyectos académicos dentro de lo posible. Esto motivó un aumento de usuarios interesados en estas instancias de capacitación y que

consumieron los tutoriales realizados, lo que dejó en evidencia la ventaja de la virtualidad y permanencia de los recursos en las plataformas como EVA para consulta posterior y el rol que deberían cumplir los servicios de biblioteca en este nuevo contexto que parece ser permanente más allá del fin de la pandemia.

El devenir de la pandemia se reflejó en la toma de decisiones de forma más rápida respecto a la situación prepandemia, generando nuevas oportunidades en lo laboral y aplicando nuevas formas de brindar los servicios, que históricamente fueron diseñados para un usuario presencial.

La baja movilidad en la facultad, por los cierres de los distintos servicios y la suspensión de clases presenciales, hizo que la mayoría de los estudiantes volvieran a sus ciudades de origen. Esta situación representó un desafío para ellos, ya que estaban acostumbrados al acceso a los materiales en soporte físico, el cual se vio interrumpido. Esto significó para el servicio de biblioteca una mayor valoración de los materiales en línea, frente a los correspondientes en formato papel, y supuso el desafío de organizar el trabajo y funcionar en base a la novedad del desarrollo masivo y acelerado de actividades virtuales y la priorización de medios informáticos para el acceso a los documentos.

El teletrabajo implicó reconvertir las tareas llevadas a cabo por cada sección. Si bien alguna de ellas ya tenía incorporado el trabajo a distancia (como, por ejemplo, Referencia, que ya realizaba búsquedas bibliográficas y asesoramiento a tesis por correo), el mayor desafío a nivel personal y colectivo fue llevar el trabajo a los hogares e incorporarlo a la rutina diaria, que a su vez irrumpía con las rutinas de los demás miembros de la familia o convivientes. Esto significó, para muchos funcionarios, una reorganización en las rutinas familiares, en el manejo del tiempo, la disponibilidad de los recursos electrónicos y el espacio, pues no todos tienen una buena conectividad, más de una computadora o un espacio que puedan usar de escritorio sin tener que compartirlo con alguien más.

La aplicación eficaz del protocolo, que colaboró con la reducción de la movilidad, reduciendo de la mayor manera posible la prestación de los servicios de la Biblioteca, arrojó como resultado que ningún caso de SARS-CoV-2 fuese detectado en la Biblioteca de la Facultad de Veterinaria.

A partir de la experiencia concreta de la aplicación del protocolo, se generó un antecedente exitoso de adaptación rápida de un servicio de biblioteca a una situación de pandemia mundial. Esta experiencia, además de ser de utilidad para posibles futuros eventos similares, permitió ver que en términos generales las recomendaciones sanitarias fueron efectivas. No obstante, en el caso del tiempo de desinfección del material bibliográfico, se encontró que fue posible reducirlo sustancialmente sin incrementar el riesgo de propagación viral.

No cabe duda de que la pandemia fue el gran desafío en muchos años, que marcó un antes y un después en el desarrollo de la humanidad, afectando no solo el nivel sanitario, sino diversas áreas, entre ellas la laboral. Por eso es que el relato de esta experiencia de una unidad de información universitaria especializada es fundamental para saber cómo fue el manejo durante una crisis sanitaria mundial y dejar por sentado al menos un antecedente a futuro.

Referencias bibliográficas

- Canva (2020). [Señalización física]. *Canva*. Recuperado de: https://www.canva.com/es_es/
- IFLA. (2020). Recommendations for reopening libraries (as of April 23, 2020) (Unofficial Translation of Guidance Produced by the German Library Association). Recuperado de: https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/guidance_for_re-opening_libraries_dbv_23_april.pdf
- Kampf, G., Todt, D., Pfaender, S., & Steinmann, E. (2020). Persistence of coronaviruses on inanimate surfaces and their inactivation with biocidal agents. *The Journal of hospital infection*, 104(3), 246–251. <https://doi.org/10.1016/j.jhin.2020.01.022>
- Ministerio de Salud Pública. Uruguay. (2020). Protocolo medidas de prevención COVID-19
Recuperado de: <https://www.gub.uy/ministerio-salud-publica/comunicacion/noticias/protocolo-medidas-prevencion-covid-19>

Quitral Q., Y. (2020). Bibliotecas frente a la pandemia COVID-19: fundamentos y acciones en latinoamérica. *Biblioteca Universitaria*, 22 (2). Recuperado de: <https://doi.org/10.22201/dgb.0187750xp.0.0.992>

Universidad de la República. Departamento de Documentación y Biblioteca de Facultad de Veterinaria (2020). Protocolo para la reapertura del Departamento de Documentación y Biblioteca. Recuperado de: [Protocolo Biblioteca.pdf \(fvet.edu.uy\)](https://fvet.edu.uy/Protocolo%20Biblioteca.pdf)

Bibliografía

IFLA. (2020). COVID-19 y el sector bibliotecario global. Recuperado de: <https://www.ifla.org/ES/node/92983>

Marquina, J. (2020). 7 medidas a tener en cuenta para crear un protocolo de actuación ante la apertura de las bibliotecas. [Publicación de blog]. Recuperado de: <https://www.julianmarquina.es/medidas-protocolo-de-actuacion-ante-apertura-de-bibliotecas/>

Unesco. (2021). Las bibliotecas universitarias ante la pandemia de covid-19: ¿mejor preparadas que la universidad que las alberga? Recuperado de: <https://www.iesalc.unesco.org/2021/07/02/las-bibliotecas-universitarias-ante-la-pandemia-de-covid-19-mejor-preparadas-que-la-universidad-que-las-alberga/>

Nota del editor: El editor responsable por la publicación del presente trabajo es Mario Barité.

Nota de contribución autoral: Las tres autoras no presentan conflictos de interés y contribuyeron equitativamente a la redacción del presente trabajo.