

# El servicio de referencia ante la pandemia de COVID-19. Estudio de caso

Autor:  
Grimberg, Daniela

Revista:  
Información, Cultura y Sociedad

2022, N°47, pp. 103-114



Artículo

# El servicio de referencia ante la pandemia de COVID-19

## Estudio de caso



**Daniela Grimberg**

Fleni. Departamento de Docencia e Investigación. Biblioteca. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina |  
biblioteca@fleni.org.ar / <https://orcid.org/0000-0001-6076-8327>

**Mónica A. Soria**

Fleni. Departamento de Docencia e Investigación. Biblioteca. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina |  
biblioteca@fleni.org.ar / <https://orcid.org/0000-0001-7337-5397>

**Floriana Colombo**

Fleni. Departamento de Docencia e Investigación. Biblioteca. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina |  
biblioteca@fleni.org.ar / <https://orcid.org/0000-0003-4279-5334>

### Resumen

La pandemia de COVID-19 impactó en el trabajo diario de todos los ciudadanos. Sobre todo en nuestras bibliotecas, dado que, a partir del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO), en poco tiempo, se vieron obligadas a adaptar sus actividades para que pudieran realizarse a distancia. En el caso que se describe a continuación, si bien se esperaba un gran impacto en el funcionamiento de la biblioteca, según las estadísticas luego de un año, se notó que, si bien las transacciones habían disminuido, las actividades habituales se habían desarrollado con normalidad y su calidad no había mermado debido a la ventaja tecnológica de la institución en general y del servicio de referencia de la biblioteca en particular.

### **Palabras clave**

*Servicio de referencia  
Bibliotecas biomédicas  
COVID-19  
Argentina*

### Reference service facing COVID-19 pandemic: A case study

#### Abstract

The COVID-19 pandemic impacted the daily work of all citizens, especially in our libraries, since, after the Social, Preventive, and Mandatory Isolation (ASPO), in a short time, they were forced to adapt their activities so that they could be carried out remotely. In the case described, although a great impact on the operation of the library was expected, according to the statistics after one year, it was noted

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-CompartirIgual 4.0 Internacional.

**Keywords**

Reference service  
Biomedical libraries  
COVID-19  
Argentina

that, although the transactions had decreased, the usual activities had developed normally and its quality had not diminished thanks to the technological advantage of the institution in general and of the library's reference service in particular.

Artículo recibido: 01-09-2022. Aceptado: 25-11-2022.

**Introducción**

La pandemia de COVID-19 impuso innumerables restricciones para los individuos y las instituciones; se suspendieron los contactos personales y se pausaron los encuentros, con los consiguientes cambios reflejados en las nuevas formas de contacto. En todas las actividades hubo un antes y un después de la cuarentena, específicamente y de manera más general, un “antes de la pandemia” referido a las actividades que se desarrollaban antes de la pausa o la inactividad temporal.

Andréa Mastrángelo (2020), citando a Mauss (1991)<sup>1</sup>, define el término pandemia como la noción de “hecho social total” que expresa la coincidencia dentro de los actos individuales de lo sincrónico, lo diacrónico y lo fisiológico. Sin duda, este hecho repercutió en todos los ámbitos, tanto dentro de las instituciones como en los individuos en cada una de sus facetas. De esta manera, la biblioteca como institución social y sus servicios se vieron afectados por la pandemia y, en consecuencia, los bibliotecarios también se vieron involucrados en este fenómeno.

A finales del año 2019 un nuevo coronavirus fue identificado como el motivo de un grupo de casos de neumonía en Wuhan, ciudad capital de la provincia china de Hubei. Esta enfermedad se propagó rápidamente, lo que resultó en una epidemia en toda China, seguida de una pandemia mundial.<sup>2</sup>

En la Argentina el primer caso confirmado fue el 3 de marzo del año 2020, desde entonces el número de contagios aumentó rápidamente. El 16 de marzo se suspendieron las clases en todos los niveles educativos y se implementaron diversas medidas para la prevención, siendo el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO)<sup>3</sup> desde el 20 de marzo de 2020, la de mayor impacto social. Solo estuvieron exceptuados los trabajadores de actividades consideradas esenciales, como el personal de salud, seguridad, recolección de residuos, transportes, medios de comunicación y producción de alimentos. La iniciativa de cerrar los establecimientos educativos involucró directamente a la mayoría de las bibliotecas que, tradicionalmente, suelen encontrarse incluidas en este tipo de instituciones. En nuestro país, como lo señalan los trabajos de Díaz Pacífico (2020), Gaitán (2021) y Gutiérrez (2020), los distintos tipos de bibliotecas trataron de adaptarse y siguieron brindando servicios con mayor o menor éxito, según su situación en relación con los servicios remotos que ofrecían, su colección digital, el manejo de la tecnología y su estructura tecnológica anterior a la pandemia. Por el contrario, en el caso particular de las bibliotecas de instituciones de salud la actividad de los centros mayores (hospitales, clínicas, sanatorios y otros) no se suspendió.

Por lo tanto, sus bibliotecas y centros documentales afrontaron el desafío de cerrar sus puertas sin dejar de ofrecer los servicios usuales en tiempos prepandémicos o, incluso, incrementándolos debido a la creciente necesidad de información específica sobre el COVID-19. De este modo, los profesionales de este tipo particular de bibliotecas se vieron instados a ofrecer servicios de alta calidad a sus usuarios habituales

1. Mauss, M. Sociología y antropología. Madrid: Tecnos, 1991. 263p.

2. En febrero del año 2020 la Organización Mundial de la Salud denominó a esta enfermedad COVID-19, que significa enfermedad por coronavirus. <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-remarks-at-the-media-briefing-on-2019-ncov-on-11-february-2020>

3. Argentina. Poder ejecutivo. Decreto 297-2020. <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/227042/20200320>

y también a los potenciales ciudadanos interesados en obtener información para hacer frente a la desinformación y a las *fake news* propagadas sobre la pandemia y el COVID-19. Las bibliotecas médicas tuvieron que adaptarse rápidamente a la realidad imperante pues, por más que muchas de ellas poseían documentada su planificación anual y/o quinquenal, con protocolos de gestión de riesgos para el caso de incendios o desastres naturales, ninguna contemplaba entre sus contingencias la necesidad de prepararse para afrontar una pandemia. Ante estas circunstancias totalmente novedosas e imprevistas, los profesionales bibliotecarios hicieron uso de su creatividad y explotaron al máximo las herramientas disponibles para enfrentar el cierre físico de sus instalaciones sin perder el contacto con sus usuarios. Es posible conocer las medidas afrontadas por diversas bibliotecas médicas en Estados Unidos gracias a que han descrito sus estrategias en publicaciones periódicas especializadas en servicios de información en instituciones médicas.

## Estado de la cuestión

Al contrario de la experiencia descrita por Parada en su trabajo del año 2021, donde detalla haber encontrado gran cantidad de artículos dedicados a la experiencia de bibliotecas durante la pandemia, en nuestro caso encontramos limitada información, al haber enfocado la búsqueda bibliográfica a bibliotecas médicas exclusivamente, dentro de bases de datos bibliográficas como PubMed y Lilacs, específicas de la temática de ciencias de la salud, o SCOPUS, multidisciplinaria. A la fecha de cierre de la búsqueda (30/04/2022) se recuperaron 37 registros en PubMed, 13 en Scopus y ninguno en LILACS. La ausencia de resultados en Lilacs habla de la falta de testimonios bibliográficos producidos en América Latina sobre las experiencias durante la pandemia y sobre los cambios registrados, si es que los hubo. En el servicio de referencia especialmente solo encontramos una Carta al editor publicada en 2021 en la Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud donde se abordan experiencias con estudiantes de medicina en la educación superior. Por lo tanto, solo pudimos recabar y analizar artículos producidos en Estados Unidos.

Gotschall et al. señalan que, si bien durante la pandemia se cerraron los espacios físicos de las bibliotecas, se han abierto otros menos convencionales, tanto físicos como digitales, para continuar desarrollando las mismas actividades u otras creadas para un fin específico en un entorno diferente. (Gotschall, 2021)

Por su lado, Harnegie destaca la importancia de un Servicio de Tecnología, conocido en nuestro medio como el Departamento de Sistemas, para implementar el escritorio remoto. La autora señala que se priorizó aumentar las suscripciones electrónicas, ya que todo material virtual hecho accesible fue valorado por los usuarios. Luego de suscribirse a *Clinical Keys* (un portal de revistas y libros científicos de Medicina) notaron un aumento considerable en sus estadísticas. Menciona también accesos gratuitos habilitados durante la pandemia, aunque no aclara cuáles fueron. Sus desafíos consistieron en entrenar nuevos empleados de forma virtual y en limitar el envío de mails y mensajes a sus usuarios, para evitar el riesgo de caer en una sobrecarga de información que pudiera resultar perjudicial y contraproducente, en estos tiempos en que la mayoría de las personas se volcó a los entornos digitales y ante la baja creciente en las estadísticas, el equipo se preguntó sobre la necesidad de continuar registrándolas (Harnegie, 2021).

Howes et al. describen que en Southern Illinois University Medical Library bajaron las estadísticas del servicio de referencia al 44%, pero subieron las de búsquedas bibliográficas. Como respuesta, crearon un sector con recursos COVID, pero su implementación fue complicada porque surgía información novedosa todos los días y fue

imperioso obtener fuentes confiables. Las consultas por correo electrónico fueron reemplazadas por el uso de la plataforma Microsoft Teams para resolver dudas puntuales y se realizaron videos tutoriales. (Howes, 2021).

Weeks relata que en la Health Sciences Library (HSL) de la University of Nevada, Las Vegas adoptaron el modelo de servicio centrado en la tecnología "*context of a digital-first, technologically centric environment*". El hecho de ser un servicio orientado a lo electrónico facilitó la transición durante la pandemia. Se enfocaron en comprar recursos en línea y los bibliotecarios de enlace (*liaison librarians*) se valieron de las relaciones personales que habían establecido con anterioridad con los docentes, para comunicarse y tomar acciones de inmediato o en cuestión de días y comunicarse con los usuarios por los medios habituales que ya estaban en uso (Weeks, 2020).

En algunas bibliotecas el proceso de modernización que había comenzado previo al año 2020 resultó ser altamente beneficioso durante la pandemia. Las bibliotecas que implementaron cambios tecnológicos llegaron preparadas a la pandemia y no necesitaron adaptarse de improvisto (Wilairat, 2021).

A partir del análisis de los testimonios recabados es posible concluir que aquellas bibliotecas médicas especializadas en brindar servicios de forma sistematizada, basados en los medios tecnológicos, y con un buen circuito comunicativo entre el personal y los usuarios, no notaron cambios significativos en sus dinámicas laborales durante el período de máximo aislamiento social en el transcurso de la pandemia por COVID-19.

## Objetivos

Esta indagación se propone analizar el trabajo realizado en la Biblioteca Fleni en el período 2019-2022 para demostrar que los servicios durante la pandemia, más allá de la coyuntura social y sanitaria, funcionaron de manera prácticamente habitual, con una mínima adaptación del personal y de los usuarios. Se considera que estas circunstancias particulares se debieron a la situación como biblioteca especializada en Ciencias de la Salud, dado que se trata de un área fundamentalmente dedicada al uso de bases de datos y recursos electrónicos, lo cual la convirtió en un medio basado en la utilización de las tecnologías de comunicación y no en la interacción personal cara a cara con los usuarios.

Específicamente el propósito fue responder a una serie de preguntas respecto de los cambios en el servicio de referencia en pandemia: si permaneció igual o si hubo cambios cuantitativos y/o cualitativos; cuál fue el grupo de usuarios a los que se proporcionó servicio; cuál fue el tipo más común de preguntas relacionadas con COVID-19; qué cambios hubo en las consultas de referencia; y qué factores impactaron en los bibliotecarios a partir de su trabajo de referencia en pandemia. A partir de estos interrogantes se inició un proceso de reflexión sobre la práctica profesional durante los meses de mayor aislamiento social. Se llevó a cabo un estudio de carácter descriptivo sobre las características particulares de la biblioteca y del trabajo desarrollado en su ámbito.

## La Biblioteca Fleni

### Creación

La Biblioteca Fleni depende del Departamento de Docencia e Investigación de Fleni, institución creada en 1959 por el neurocirujano Raúl Carrea, especializada

en enfermedades neurológicas tanto de adultos como de niños y su tratamiento. Se formó en 1961 a partir de la colección particular del Dr. Carrea. Es una biblioteca especializada en Neurociencias con un marcado énfasis en Neurología Clínica. Ofrece servicios de búsquedas bibliográficas, solicitud de documentos primarios, formación de usuarios, préstamos a domicilio e impresión, fotocopiado y scanner, ayuda al investigador, acompañamiento en el proceso de publicación y comunicación científica, relevamiento de la producción académica institucional, actualización y mantenimiento de los canales digitales de comunicación online.

### **Usuarios**

En general los usuarios no asisten de manera personal a la biblioteca, porque se trata de una oficina y no responde al imaginario tradicional de grandes espacios con innumerables estanterías. Son profesionales de todas las disciplinas de la Ciencias de la Salud, altamente especializados en Neurociencias. La relación de los usuarios con la biblioteca suele llevarse a cabo de forma remota, mediante el correo electrónico, las redes sociales o el teléfono, también interactúan en los pasillos de la institución; son pocas las ocasiones en las que acuden personalmente a la oficina. Por la falta de una sala de lectura tradicional, no se notó su ausencia física. En consecuencia, el impacto del aislamiento no fue significativo en la comunicación con los usuarios, dado que se mantuvo sin interrupciones por los canales usuales.

### **Demandas de Información**

No se enfrentó la problemática de tener que conseguir información de confianza frente a la proliferación de *fake news*, ya que los usuarios tienen suficiente conocimiento en la temática. Sin embargo, encontramos una necesidad de información específica: la demanda de artículos actualizados con las últimas novedades de las investigaciones internacionales publicados en revistas prestigiosas. A partir de la demanda de información de los diferentes servicios de Fleni, se comenzó a brindar un nuevo servicio específico sobre determinadas temáticas, por ejemplo, COVID-19 y pediatría, manifestaciones neurológicas y COVID-19. El objetivo fue brindar información confiable, obtenida de revistas académicas indexadas en bases de datos bibliográficas de Ciencias de la Salud y otros recursos de información usados regularmente provistos por fuentes de calidad. Se creó una sección específica en la página web de la Biblioteca, denominada COVID-19, con información científica, en la mayoría de los casos, de acceso abierto (National Library of Medicine, revistas científicas, editoriales, recursos de información, divulgación y preguntas frecuentes de la OMS, con la producción científica con filiación institucional nacional sobre COVID-19, etc.). A pesar del acceso remoto y la bibliografía de COVID-19 en acceso abierto, los usuarios igualmente solicitaron orientación y bibliografía relativa a la temática. La disponibilidad gratuita del material y los recursos no garantizó que el usuario pudiera acceder a ellos por sí solo, sino que en varias ocasiones necesitaron de la mediación de la biblioteca.

### **Redes sociales**

Se buscaron nuevos medios de comunicación. Hasta 2019 la biblioteca solo contaba con Facebook (FB), a fines de ese año, se comenzó a publicar en Instagram (IG) y en Twitter; en 2021 se sumaron un canal de YouTube y un perfil en LinkedIn. Se confeccionó una política común para todas las redes, pensada para llegar a las distintas franjas etarias y preferencias de los usuarios, ya que el público de Facebook no es el mismo de Twitter o Instagram. Se notó interacción a través de los "me gusta", *retweets* y publicaciones de LinkedIn compartidos. Sobre todo, hubo mayor interés por la producción científica de los autores pertenecientes a Fleni, quienes apreciaron que

se compartiera su trabajo y, en muchas ocasiones, ellos mismos notificaron sobre sus publicaciones y enviaron los datos o trabajos en formato PDF, además de publicar en sus propias redes lo que compartía la biblioteca. Se recibieron solicitudes de información mediante mensajes directos de Facebook e Instagram, principalmente de usuarios externos a Fleni.

Los usuarios también reaccionaron favorablemente a la sección semanal “Cultura a un click”, segmento creado a partir de la importancia de ofrecer no solo información científica de calidad sino, de alguna manera, llamar la atención de los usuarios hacia otro tipo de noticias. Así nació “Cultura a un click”, como un aporte significativo de las Humanidades al bienestar de los usuarios, luego esta sección se transformó en una tarea estable y perdurable hasta el presente, con una positiva interacción de los usuarios. Además, se creó un espacio de comunicación científica dedicado a compartir noticias de interés para la comunidad académica de salud y otros profesionales de la información, como bibliotecarios y editores. Se elaboró un cronograma fijo de días por tipo de publicación (martes con noticias bibliográficas y/o de comunicación científica; lunes, miércoles y jueves con producción académica institucional y viernes con cultura general). La producción científica institucional llega mediante alertas de todos los recursos disponibles en Internet (bases de datos bibliográficas, Google Scholar), se organiza en una planilla de cálculo y se publica, procurando no repetir información.

La biblioteca, a través de sus redes sociales y del correo electrónico, informa a sus usuarios sobre los recursos disponibles o los nuevos recursos de información habilitados. Hasta el momento se cuenta con 230 seguidores en Twitter, 622 en Instagram y 773 en Facebook.

### **Trabajo remoto**

Durante la pandemia no se interrumpió ningún servicio. Apenas se tomaron las primeras medidas debidas al alza de contagios se decidió en un tiempo muy breve, uno o dos días aproximadamente, cómo sería el trabajo remoto, se prepararon todos los recursos y accesos para no ser sorprendidas por las medidas sanitarias. Debido a que, como profesionales de la información tenemos incorporada la alfabetización tecnológica, por lo tanto, no fue un desafío dar cursos virtuales, preparar accesos remotos, entre otras actividades.

Solamente se implementaron algunas actividades y herramientas necesarias: un grupo en Whatsapp entre las tres bibliotecarias que conforman el staff para planificar el trabajo diario y semanal; y un espacio virtual que ofrece Google Drive para compartir documentos y proyectos de trabajo. En los casos en que fue necesario comunicarse de forma personal se recurrió a la videoconferencia vía Google Meet. Gracias a las posibilidades ofrecidas por el trabajo remoto se recibieron dos pasantes virtuales, estudiantes de la carrera de Bibliotecología y Ciencia de Información de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires, cumpliendo una actividad de interés que no habíamos podido implementar en la presencialidad debido a la falta de espacio físico. Hubo complicaciones para el préstamo interbibliotecario de material impreso, ya que la mayor parte de la colección se encuentra alojada en una sede de Fleni ubicada en el partido de Escobar y debido al aislamiento se limitó el transporte. Se estableció un horario fijo de atención al usuario, de 8 h. a 14 h., diferente al existente cuando se trabajaba en horarios escalonados para garantizar la presencia de 8.00 a 16.00 h.

La baja de pedidos permitió concentrarse en la producción institucional, la puesta en funcionamiento del repositorio en Dspace y la mencionada capacitación virtual de pasantes de la Carrera de Bibliotecología y Ciencia de la Información. La virtualidad

Tabla 1. Cuadro comparativo de estadísticas: solicitud de documento primario y búsquedas bibliográficas

	2019		2020		2021		2022	
	Marzo	Abril	Marzo	Abril	Marzo	Abril	Marzo	Abril
Solicitud de documentos de usuarios internos	340	628	272	1034	363	382	361	560
Solicitud de documentos de usuarios externos	3	13	7	6	13	9	12	6
Solicitud de documentos incumplida	6	17	3	3	3	5	4	1
Préstamo interbibliotecario <sup>4</sup>	11	14	9	2	17	17	57	65
<b>Total de solicitud de documentos</b>	<b>349</b>	<b>658</b>	<b>282</b>	<b>1043</b>	<b>379</b>	<b>396</b>	<b>377</b>	<b>567</b>
Búsquedas bibliográficas de usuarios internos	25	39	11	52	18	11	48	43
Búsquedas bibliográficas de usuarios externos	0	2	3	2	2	10	9	1
<b>Totales de búsquedas bibliográficas</b>	<b>25</b>	<b>41</b>	<b>14</b>	<b>54</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>57</b>	<b>44</b>
Otras consultas	34	39	36	16	19	41	52	59
<b>Total mensual</b>	<b>408</b>	<b>738</b>	<b>332</b>	<b>1113</b>	<b>418</b>	<b>458</b>	<b>486</b>	<b>670</b>
Días trabajados	19	20	20	20	22	20	21	20
Promedio diario	21,5	36,9	16,6	55,6	19	23	23	33,5
<b>Total de transacciones</b>	<b>1146</b>		<b>1445</b>		<b>876</b>		<b>1156</b>	

facilitó el encuentro con los usuarios de la sede Escobar, al no tener que dirigirnos personalmente y poder llevar a cabo cursos y encuentros mediante plataformas virtuales. Se puso especial énfasis en el uso de los accesos remotos con los que ya se contaba con anterioridad, se insistió a los usuarios para que utilizaran los recursos desde sus hogares para lo cual tenían a disposición los instructivos que ya estaban preparados en la página web y se crearon nuevos tutoriales en video que se compartieron en nuestro canal en Youtube.

4. El número de préstamos interbibliotecarios no está reflejado en el cómputo total de solicitud de documentos, ya que es considerado parte de las solicitudes por parte de los usuarios internos y externos. Se incluye en el gráfico para mostrar cuántos de esos pedidos fueron solucionados mediante un intercambio con otras bibliotecas.

## Recolección y análisis de datos

Las fuentes que proporcionaron la evidencia sobre la que se basaron nuestras conclusiones fueron las estadísticas anuales de la Biblioteca de los años 2019, 2020, 2021 y 2022. Se hizo la comparación de dos meses paradigmáticos: marzo y abril, el primero por ser el inicio de la pandemia y el segundo por ser el inicio del aislamiento obligatorio (Tabla 1).

Marzo es un mes en el que se suele reactivar la actividad en la institución luego del receso veraniego. En 2020 comenzó como un mes normal, igual que en 2019, y hacia el final fue interrumpido por el inicio de los contagios y los anuncios del Gobierno nacional de la ASPO. Abril de 2020 es el primer mes totalmente atípico, en comparación con las consultas habituales de abril de 2019. Entonces este par de meses sirven como parámetro para comparar la actividad de un año normal como el 2019, la de un momento disruptivo como el 2020, y la recuperación de la rutina diaria durante el 2021 y el 2022.

A partir de los números mencionados se puede ver el impacto de las medidas tomadas por la Biblioteca y las estrategias seguidas:



- » En abril del año 2020 se observó que subieron los pedidos internos. Se atribuye a la inclusión del acceso gratuito a la revista científica *CONTINUUM: Lifelong Learning in Neurology*, donde, en cada número, se presenta la revisión actualizada de dos temas. En este caso se solicitó un *free trial* al editor para evaluar la cantidad de consultas de los usuarios para luego decidir su suscripción. Esta medida de la biblioteca consiguió proveer a los usuarios un acceso importante y mantener la actividad estable.
- » Se notó un descenso en las actividades en el año 2021 con respecto a los años anteriores sobre todo en las solicitudes de documentos de los usuarios internos. Algunos recursos dejaron de suscribirse y hubo una baja de actividad en general
- » En el año 2022 se verificaron datos muy similares a los del año 2019. Se pudo concluir que fue por el retorno a la normalidad.
- » Durante estos años aumentaron considerablemente los pedidos de búsquedas bibliográficas y préstamos interbibliotecarios. En marzo y abril de 2020 bajaron los préstamos interbibliotecarios, esto lo atribuimos al cierre de las bibliotecas en el mundo en plena pandemia. En 2021 casi se triplicaron y el fenómeno se repitió en 2022. Esto sucedió porque, lamentablemente, la Biblioteca Electrónica del Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación Productiva (BECyT) dejó de posibilitar el acceso directo a sus colecciones de revistas, sólo provee el pedido de préstamo interbibliotecario. BECyT tampoco suscriben las mismas colecciones de revistas académicas que en los años anteriores, por lo tanto, tampoco pueden ofrecer ese servicio.
- » En marzo, en todos los años, se observa que la cantidad de pedidos es inferior a los de abril. Esto se debe justamente a que en ese mes se renueva la actividad en Fleni. En el 2020 vemos que es algo inferior, probablemente porque en la última semana se inició el ASPO.
- » El préstamo interbibliotecario aumentó considerablemente a partir del 2021, por no tener acceso a los recursos de la BECYT, y por la menor posibilidad de acceso a los documentos por Sci Hub (SH), se reciben solicitudes de documentos con mayor dificultad de acceso, como material suplementario y videos, que no se consiguen mediante SH.

La tabla 2 muestra los recursos a los que los usuarios pueden acceder institucionalmente, sin necesidad de la mediación de la biblioteca. Por lo tanto, los datos expuestos sirven para analizar su comportamiento durante la pandemia. Como puede observarse, el uso de los recursos electrónicos se mantuvo estable a lo largo de estos años. UpToDate permaneció como un recurso esencial. A pesar de la disminución de consultas clínicas los usuarios continuaron usándolo habitualmente. Un recurso como Ovid incluso aumentó los accesos gracias a la incorporación de una fuente de interés como Continuum. Lo mismo puede apreciarse en los demás recursos de información.

En cuanto a las búsquedas bibliográficas solicitadas, además de las usuales se incorporaron las de temáticas específicas sobre COVID-19. En un principio la base de datos Medline a través de su interfaz gratuita PUBMED había publicado una estrategia de búsqueda prediseñada sobre COVID-19, por lo tanto, solo había que ejecutarla o guardar la estrategia para que se enviaran las actualizaciones por correo electrónico. Se hizo y se reenvió a un grupo de usuarios interesados en el tema. Luego fue tanta la información general sobre COVID-19 que se decidió no enviar más esa información, ya que comenzaron a solicitar búsquedas bibliográficas específicas sobre COVID-19 y el área de interés de la institución. Una particularidad que se notó fue que cada sector pidió sus temas de interés, pero ahora asociados a su relación con los efectos y complicaciones del COVID-19 en relación con esas patologías. Por ejemplo, los investigadores de cefaleas comenzaron a solicitar información sobre los efectos adversos del COVID-19 sobre el paciente con dolor de cabeza, y la influencia del llamado “Long COVID” en la fatiga mental. El mismo fenómeno se repitió en los temas solicitados por los usuarios de los distintos servicios médicos de la institución.

Tabla 2. Comportamiento en el acceso a algunos de los recursos que suscribimos

Revistas/Recursos suscritos	2019		2020		2021		2022	
	Marzo	Abril	Marzo	Abril	Marzo	Abril	Marzo	Abril
UpToDate <sup>5</sup>	2138	2382	2427	2440	2354	1993	2551	2436
Publicaciones de la editorial British Medical Journal: <i>Journal of Neurology Neurosurgery and Journal of Psychiatry Neuro Interventional Surgery, Practical Neurology</i>	131	235	97	69	53	76	131	117
Plataforma Ovid: <sup>6</sup> <i>Neurology, Neurosurgery Operative Neurosurgery Neurology Clinical Practice (2019/2021), CONTINUUM (2022)</i>	33	23	17	368	9	279	106	397
Revistas científicas: <i>Nature (Mincyt), Spinal Cord, Nature Review Neuroscience, Nature Review Neurology</i>	27	46	21	12	89	94	55	59
Editorial American Medical Association: <i>JAMA, JAMA Neurology y JAMA Psychiatry</i>	224	153	159	45	149	168	166	134
<i>American Journal of Neuroradiology</i>	171	153	67	46	138	96	78	96

## Conclusiones

La transición durante la pandemia de COVID-19 para la Biblioteca Fleni, centrada en la tecnología y el servicio, fue solo una etapa en un proceso mucho mayor comenzado con el traspaso del trabajo en papel y ficheros al soporte digital. La preparación tecnológica de los espacios de trabajo, el grado de informatización del parque tecnológico y las características particulares de los usuarios contribuyeron a que la dinámica laboral no sufriera grandes cambios en relación con la actividad habitual.

En este sentido, no hizo falta diseñar estrategias para adaptarse a los cambios impuestos por la pandemia sino que se probaron diferentes medios y formas de mantener el contacto con los usuarios, la dinámica diaria continuó como de costumbre, aunque en diferentes soportes, haciendo uso de distintas tecnologías para garantizar la continuidad del servicio. En el contexto institucional médico las actividades no se detuvieron y tampoco las de la biblioteca. En ese escenario de continuidad no se reinventó el sistema de trabajo sino que se siguió con las tareas habituales. Todo fue realizado en el entorno institucional, dentro del horario laboral, en forma colectiva, enmarcado en la labor bibliotecaria diaria. Coincidimos con Week (2020) en que una biblioteca moderna enfocada en las colecciones electrónicas, con un sólido equipo de profesionales y un entorno de trabajo centrado en la tecnología fueron los ingredientes claves para una transición exitosa con pocas interrupciones, ya que tanto las colecciones como el parque tecnológico estaban preparados para ser utilizados de forma remota y los usuarios, en su mayoría, conocían cómo aprovecharlos. En muchos casos la desinversión prolongada en el tiempo hizo que fuera imposible adaptarse rápidamente a los cambios impuestos por la pandemia. Por ello, es importante reflexionar sobre la necesidad imperiosa de la inversión tecnológica y la adaptabilidad virtual de los servicios y de las colecciones para ofrecer una mejor atención a los usuarios. Si bien podría decirse que algunos bibliotecarios no aprendieron a adaptarse por la pandemia, en realidad, fue al revés, la crisis del COVID-19 demostró que estaban preparados para adaptarse a cualquier tipo de cambio (Lindsay, 2021).

5. UpToDate es un recurso electrónico de información médica basado en evidencia que se actualiza diariamente, es muy utilizado para consultas sobre temas como información de diagnóstico, tratamiento, etc. [www.uptodate.com](http://www.uptodate.com).

6. La Plataforma OVID es una interfaz de búsqueda de información que alberga revistas científicas y bases de datos.

Esta experiencia sirvió para reflexionar sobre las actividades presenciales y repensarse como profesionales de la información. A partir de lo desarrollado surge la necesidad de preguntarse en qué dirección deberían ir las bibliotecas a partir de la pandemia, si se debe plantear el abandono de los soportes materiales y la profundización del trabajo mediante medios digitales y electrónicos, si el servicio de referencia especializada está mejor adaptado para responder a las necesidades de información del siglo XXI y, de ser así, en qué situación quedarían las bibliotecas enmarcadas en una labor tradicional.

## **Agradecimiento**

Agradecemos a Susana Romanos por la lectura y sugerencias realizadas sobre el presente trabajo.

## Referencias bibliográficas

- » Charbonneau, Deborah H. y Emily Vardell. 2022. The impact of COVID-19 on reference services: a national survey of academic health sciences librarians. En *Journal of the Medical Library Association*. Vol 110, no. 1, 56-62. <<https://doi.org/10.5195/jmla.2022.1322>>.
- » Díaz Pacífico, Fernando, Liliana Petinari y Paulina Freán. 2020. *Teletrabajo y pandemia en las bibliotecas de Rosario: resultados del primer relevamiento*. [informe técnico]. Rosario: Asociación de Bibliotecarios Profesionales de Rosario. <<https://rehip.unr.edu.ar/handle/2133/18125?show=full>> [Consulta: 1 octubre 2022]
- » Fernández Inerarity, Yahumara. 2021. Las bibliotecas médicas en la Atención Primaria de Salud frente a la COVID-19 en Cuba. En *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*. Vol. 32, no. 3, e1775. <[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-21132021000300013&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132021000300013&lng=es&tlng=en)> [Consulta: 1 octubre 2022]
- » Gaitán, Anabel y María Inés Coraglia. 2021. Las bibliotecas universitarias argentinas y la educación en línea ante la pandemia por COVID19. En *Anales de Documentación*. Vol. 24, no. 1. <<https://doi.org/10.6018/analesdoc.439631>>
- » Gotschall, Terri, Shalu Gillum, Pamela Herring, Carly Lambert, Raney Collins y Nadine Dexter. 2021. When One Library Door Closes, Another Virtual One Opens: A Team Response to the Remote Library. En *Medical Reference Services Quarterly*. Vol. 40, no. 1, 11-22. <<https://doi.org/10.1080/02763869.2021.1873612>>
- » Gutiérrez, Fernando Gabriel y Jessica Castaño. 2020. *Bibliotecas argentinas ante el aislamiento social y obligatorio por el COVID-19*. <<http://eprints.rclis.org/40004/>> [Consulta: 1 octubre 2022]
- » Harnegie, Mary Pat. 2021. COVID Snapshot: How Medical Libraries and Staff Adapt to Deliver Services during a Pandemic. En *Journal of Hospital Librarianship*. Vol. 21, no. 2, 173-183. <<https://doi.org/10.1080/15323269.2021.1904184>>
- » Howes, Lydia, Lynne Ferrell, Geoff Pettys y Adam Roloff. 2021. Adapting to Remote Library Services during COVID-19. En *Medical Reference Services Quarterly*. Vol. 40, no. 1, 35-47. <<https://doi.org/10.1080/02763869.2021.1873616>>
- » Lindsay, J. Michael, David Petersen, Kelsey L. Grabeel, Alexandria. C. Quesenberry, Abigail Pujol y Martha Earl. 2021. Mind like Water: Flexibly Adapting to Serve Patrons in the Era of COVID-19. En *Medical Reference Services Quarterly*. Vol. 40, no. 1, 56-66. <<https://doi.org/10.1080/02763869.2021.1873622>>
- » Mastrángelo, Andrea. 2022. Perspectivas socio antropológicas para el estudio local de la pandemia COVID-19 en Argentina. En *Ponto Urbe*. No. 27. <<https://doi.org/10.4000/pontourbe.9241>>
- » Parada, Alejandro E. 2021. Pospandemia y bibliotecas: ¿y ahora qué? En *Información, cultura y sociedad*. No. 44, 5-12. <<https://doi.org/10.34096/ics.i44.10150>>
- » Weeks, Aidy, Kathryn M. Houk, Ruby L. Nugent, Mayra Corn y Mellanye Lackey. 2020. UNLV Health Sciences Library's Initial Response to the COVID-19 Pandemic: How a Versatile Environment, Online Technologies, and Liaison Expertise Prepared Library Faculty in Supporting Its User Communities. En *Medical Reference Services Quarterly*. Vol. 39, no. 4, 344-358. <<https://doi.org/10.1080/02763869.2020.1826197>>

- » Wilairat, Samantha, Ellie Svoboda y Christi Piper. 2021. Practical Changes in Reference Services: A Case Study. En *Medical Reference Services Quarterly*. Vol. 40, no. 2, 151-167. <<https://doi.org/10.1080/02763869.2021.1912567>>