

Elma Nieto-Rodriguez
Administradora de Servicio Publico
San Antonio, Texas, Estados Unidos de América
2022/5/4

Sumario: ¿Cómo respondieron las bibliotecas publicas a la pandemia para ayudar a las comunidades a mantenerse conectadas y combatir el aislamiento?

La pandemia obligó a las bibliotecas públicas a reanalizar las formas en que se ofrecían los servicios. No solamente estaban afectados los usuarios de la biblioteca también afectados fue el personal de la biblioteca. Al igual que los usuarios, el personal también sufrían con esta nueva situación y también tenían que lidiar con crisis personales. Administración y los equipos de la biblioteca tuvieron que evaluar rápidamente este nuevo entorno y fortalecer métodos de comunicación informales como los mensajes de texto y Microsoft Teams, se volvieron fundamentales para volver a conectarse con usuarios y empleados.

Se hizo necesario buscar recursos digitales y en línea para mantener una conexión con la comunidad. Se tuvo que acelerar los esfuerzos para utilizarlos y mejorarlos de manera efectiva. Los programas virtuales para todas edades ocuparon un lugar central.

Esto no fue sin un gran esfuerzo por parte del personal de la Biblioteca pública de San Antonio que tuvo que aprender nuevas tecnologías, reajustar sus habilidades y colaborar de maneras nuevas. Las reuniones de planificación ahora se llevaban a cabo en línea, YouTube se convirtió en una nueva plataforma para compartir, y las redes sociales se convirtieron en el método para difundir información y promover servicios de la biblioteca. Los programas en línea brindaron la oportunidad a los usuarios de conectarse y unirse a otros. Con los programas fue notado que personas de diferente estados o países podían participar en programas en línea.

Con las bibliotecas cerrando sus puertas y sin oportunidad de que los usuarios usaran las computadoras en los edificios, quedó muy claro que era necesario aumentar el Wifi de la biblioteca, una actualización que se logró en todas las bibliotecas públicas de San Antonio. Este

cambio significó que los usuarios de la biblioteca podían depender de poder conectarse al Internet sin estar dentro del edificio. Para ellos que necesitaban materiales de la biblioteca se empleó un proceso de traer materiales a una mesa afuera del edificio en donde se ponía el material, de allí el usuario podría recoger lo que había ordenado por teléfono sin tener que interactuar contra otra persona en el recoger los materiales.

La pandemia nos obligó a acelerar programas virtuales y promover el uso de colecciones y servicios digitales. También nos hizo conscientes del daño que la aislación y la soledad hacen cuando estamos desconectados el uno del otro. Comprendiendo que el acto de proporcionar un lugar para que personas se reúnan, sea físico (dentro de la biblioteca) o virtual (a través de una computadora), es significativo y tan importante como el contenido del programa que los une. En el futuro la biblioteca tendrá que continuar

- Análisis de la accesibilidad para ellos con pocos recursos
- Ofreciendo programas populares y necesitadas en combinación, en la biblioteca o virtual para todas edades
- El servicio de entregar materiales afuera del edificio para los usuarios que lo prefieren. Titulado Recolección Fácil, en donde se entregan materiales a los coches de los usuarios. Este servicio ayuda a ellos que tienen dificultad con la movilidad o que no puedan entrar por cualquier razón.
- Un enfoque en los programas de bienestar para el personal

Aislación y soledad se reducen cuando el acceso a la biblioteca es sencillo. Conscientemente usando el enfoque de combatir el aislamiento y la soledad los da la oportunidad de reinventar las colecciones y los programas de la biblioteca. Ofreciendo los servicios en el método más conveniente al usuario, ya sea física o virtualmente seguirá siendo importante en el futuro.