



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**



**SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA
UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA EN TIEMPOS DE PANDEMIA
Y POST PANDEMIA POR COVID-19 Y SU ALCANCE DENTRO DE LA
POBLACIÓN UNIVERSITARIA.**

Trabajo de licenciatura presentado ante la Universidad Central de Venezuela como requisito parcial para optar a la licenciatura en Bibliotecología.

Autora: Emily Cartaya

Tutora: Prof. Solange Orta

Caracas, octubre del 2024



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA



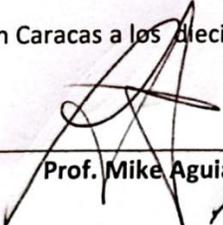
ACTA

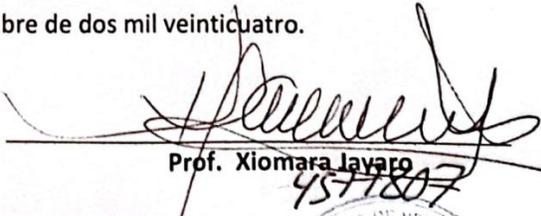
Quienes suscriben Profesores MIKE AGUIAR, XIOMARA JAYARO, y SOLANGE ORTA (Tutora), designados por el Consejo de la Escuela de Bibliotecología y Archivología, como Jurado Calificador del Trabajo de Licenciatura de la bachiller: EMILY CARTAYA, C.I.- V-20.756.252, titulado: "SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA EN TIEMPOS DE PANDEMIA Y POST PANDEMIA POR COVID-19 Y SU ALCANCE DENTRO DE LA POBLACIÓN UNIVERSITARIA", como requisito para para optar al título de **LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA**; hacen constar por medio de la presente Acta, que el día de 16 de octubre de 2024, se reunieron en Aula 14 de la Escuela de Bibliotecología y Archivología, para examinar, discutir y calificar el trabajo mencionado.

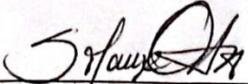
El jurado por **UNANIMIDAD**, decidió otorgarle la calificación de

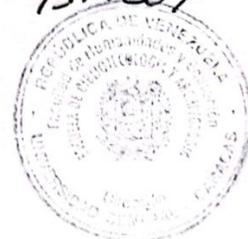
Aprobado
Sobresaliente

En Caracas a los dieciséis días del mes de octubre de dos mil veinticuatro.


Prof. Mike Aguiar
19925635


Prof. Xiomara Jayaro
4577807


Prof. Solange Orta
Tutora
6236450



DEDICATORIA

Para Dios. Espero (y de alguna manera ya sé) con todo mi corazón, que este gran sacrificio llegará hasta ti con aroma agradable, porque lo he hecho con el espíritu correcto. En ti he puesto mi confianza.

*Ofrezcan sacrificios con un espíritu correcto
y confíen en el Señor*
Salmo 4: 5 NTV

Y para ti, que desde el principio supiste que podría hacerlo, que nunca desististe y que hoy, como prometiste, siempre estás para verme brillar.

AGRADECIMIENTOS

No podría imprimir mi tesis sin agradecerle a Dios porque hasta aquí me ha traído. EBENEZER, papito. Esto es para darte gloria y honra.

Gracias, Gabbie. Desde el primer día hasta aquí, gracias. No lo hubiese hecho si no fuese por ti. Gracias por cada palabra de aliento, de regaño, de empatía, de amor, y de regaño otra vez jeje. Esta tesis es tan tuya como mía.

Gracias mami. Porque, aunque yo no quería hacer este trabajo, tú nunca dejaste de creer que lo haría. Espero que esta tesis te honre mucho, como la hija excelente que criaste.

Gracias padri y madri. Porque son fundamentales en todas las partes de mi camino. Gracias por tenerme paciencia por explicarme una y mil veces y porque no habría podido hacer esto sin ustedes.

Gracias Danita, porque tú sabes cómo soy jeje. Y porque tus palabras de “ella hace las cosas cuando quiere”, me inspiraron a querer y hacer esto de una buena vez. Gracias por seguir aquí todos los días.

Gracias, Neysu, porque sin tu tesis no hubiese existido esta. Me recordaste que tenía la capacidad de hacerlo posible y ahora lo es. Tus ganas de aprender y profesionalismo siempre serán un ejemplo para mí, así que muchas gracias.

Gracias, Evie, que por mucho tiempo fuiste mi *cheerleader* y que no dejaste nunca de alegrarte por mis pequeños avances. Gracias por saber que podía. Sí pude. Hay cosas que nunca cambian.

Gracias a mi profe Solange, que fue mi favorita desde la primera semana de universidad y que ha sido excelente en todo conmigo. Ojalá se sigan formando más profesionales como usted.

Gracias a todos los profesionales que colaboraron para que esta tesis fuera posible. Al Doctor Isnardo Delgado, la Licenciada Iraida Jauregui, el señor Saúl Garrido y cada uno de los trabajadores de la Biblioteca Central que me regalaron unos minutos para sacar esta tesis adelante. Su trabajo, dedicación y vocación de servicio son increíbles, y por eso quedarán immortalizados en estas páginas como un ejemplo de esfuerzo, valor y conocimiento que todo profesional de la información debe tener.

Y gracias a Sora, por orar TANTO por mí. Gracias a José, mi papi y todos los que siempre estuvieron pendientes de esto, que me aconsejaron, que se rieron conmigo, que me defendieron, que me preguntaron y que creyeron en mí... En fin, ¡gracias!

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	4
TABLA DE CONTENIDO	5
RESUMEN	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: Planteamiento del Problema	13
El problema.....	13
Objetivo general.....	16
Objetivos específicos:	16
Ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado	16
Justificación e Importancia de la investigación	17
CAPÍTULO II: Marco teórico	20
Antecedentes de la investigación.....	20
Bases teóricas	24
Servicios bibliotecarios.....	25
Pandemia	25
Post pandemia	27
COVID-19.....	27
Población Universitaria.....	28
Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela	28
CAPÍTULO III: Marco metodológico.....	31
Tipo de investigación	31
Diseño de la investigación	32

Abordaje	33
Población y muestra	35
Técnicas de recolección de datos.....	36
Observación, identificación y levantamiento de las fuentes.	37
Entrevistas.....	37
Encuestas de selección simple	38
Revisión documental	38
Técnicas de análisis de los datos	39
CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de los resultados.....	41
Análisis y resultados	42
Descripción global del evento.....	42
Descripción por sinergias	52
Descripción por ítems.....	66
Integración y discusión de los resultados	81
CAPÍTULO V: Conclusiones y alcances de la investigación.....	85
Conclusiones	85
1. La biblioteca se adaptó rápidamente al entorno digital	85
2. Se reinventaron protocolos de atención y prestación de servicios	86
3. Se redujo la afluencia de usuarios físicamente, pero aumentó el alcance digital y global.....	87
4. Los profesionales de la información fueron fundamentales en la adaptación de los servicios a pesar de la dificultad	88
5. Algunos servicios transformados se mantienen, otros regresaron a la normalidad	89

Limitaciones.....	90
Recomendaciones	91
Nuevas propuestas de investigación	93
ANEXOS.....	96
Anexo 1. Entrevista con el Doctor Isnardo Delgado.....	96
Anexo 2. Entrevista con la Licenciada Iraida Jauregui.....	102
Anexo 3. Entrevista con el señor Saúl Garrido	116
Anexo 4. Informe de gestión de la Licenciada Iraida Jauregui presentado en el año 2023 haciendo referencia a su gestión durante 2019- 2023	120
Anexo 5: Publicaciones en Twitter de la cuenta oficial de la Biblioteca Central de la UCV	124
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	129

RESUMEN

Este proyecto analiza cómo la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela (UCV) adaptó sus servicios durante la pandemia de COVID-19 (2020-2022). El estudio revela que la biblioteca implementó medidas de protección y adoptó servicios digitales para garantizar el acceso a sus recursos. A través de encuestas a empleados y entrevistas con expertos, se destaca la flexibilidad del personal y las sinergias creadas para superar los retos de la crisis sanitaria. Se observa una disminución significativa en el uso de servicios presenciales en 2021, contrastando con un aumento en el acceso a servicios en línea. La adaptación de la biblioteca, la digitalización de documentos y la implementación de soluciones tecnológicas como códigos QR y atención a través de plataformas digitales fueron clave para mantener su relevancia durante este período. Las sinergias internas y la cooperación con otras instituciones permitieron garantizar la continuidad del servicio a la comunidad universitaria, mostrando la importancia de innovar en tiempos de crisis.

Palabras claves: Biblioteca Central, Universidad Central de Venezuela, servicios bibliotecarios, pandemia.

INTRODUCCIÓN

La biblioteca universitaria, según la American Library Association en su documento de definición del rol del papel del bibliotecario se define como una combinación orgánica de personas, colecciones y edificios cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento, y a su vez, establece que para que se considere universitaria, debe estar administrada y establecida por una universidad, así que sus aportes deben cubrir las necesidades de información e investigación que presenten estudiantes, docentes e investigadores que pertenezcan a la institución, además de apoyar los programas educativos y otros servicios que preste la misma.

En tal sentido, la figura de biblioteca universitaria, que tienen su origen en la Edad Media con la aparición de las escuelas catedralicias y las universidades, no solo contenían manuscritos para la formación en los estudios superiores, sino que también ofrecían información de importancia religiosa, política, legislativa y científica a estudiantes, maestros y representantes de la nobleza que asistían a estas instituciones educativas. Es decir que, desde sus inicios, las bibliotecas universitarias tenían y aún tiene como objetivo suplir las necesidades de información de los miembros de la comunidad. Por definición son el principal organismo productor de conocimiento teórico y empírico del mundo.

Por su parte, las bibliotecas universitarias ofrecen una amplia gama de servicios esenciales para apoyar el aprendizaje, la investigación y el acceso al conocimiento. Entre sus principales servicios se encuentran el préstamo de libros y materiales bibliográficos, la orientación y capacitación en el uso de recursos, la consulta en salas de estudio, el acceso a bases de datos académicas, y la asistencia en investigaciones especializadas. En los últimos

años, la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha transformado profundamente estos servicios, facilitando el acceso remoto a recursos digitales, como libros electrónicos, revistas académicas y repositorios institucionales. Además, el uso de plataformas en línea y herramientas como las videoconferencias ha permitido que las bibliotecas ofrezcan atención personalizada y capacitación virtual, adaptándose a las necesidades de los usuarios en entornos presenciales y remotos.

Así tal como la universidad, la biblioteca universitaria se encuentra enmarcada en un entorno social indiscutible, así que todas las afecciones de la sociedad repercuten en ella. Tal es el caso del surgimiento de una nueva enfermedad denominada COVID-19 durante finales del año 2019, que en el 2020 se convirtió en una pandemia con alcance mundial. La particularidad sobre esta enfermedad es que la mejor forma de combatirla era prevenir el contagio, y ya que se trataba de un virus altamente contagioso a través del contacto, y en algunos casos, vía aérea. Lo cual obligó al mundo entero, incluyendo las bibliotecas universitarias, a enfrentar un cierre parcial o total que en muchos casos imposibilitaba sus servicios a los estudiantes, docentes e investigadores.

Particularmente, la Universidad Central de Venezuela, así como su Biblioteca Central tuvo que dictar un cierre a todas las actividades presenciales en marzo del 2020, acatando las medidas de emergencia dictadas por Ejecutivo Nacional y, a lo interno por el Consejo Universitario. Esto representó un cierre total de los servicios bibliotecarios presenciales, y la necesidad de innovar, evolucionar o transportar los servicios a una nueva modalidad que siguiera ofreciendo respuesta a los usuarios; o bien se enfrentaba la posibilidad de desaparecer como unidad de información.

Actualmente, podemos observar con claridad que, a pesar de las dificultades que imposibilitaron la prestación de servicios por parte de la Biblioteca Central al igual que las demás bibliotecas universitarias en Venezuela, y a nivel mundial, esta continuó con su labor de gestionar y facilitar el acceso a los recursos de información a estudiantes, profesores e investigadores.

Ahora bien, esto nos conduce interrogantes acerca de las medidas que se implementaron para poder seguir funcionando y atendiendo a la comunidad universitaria, tales como cuáles de estos servicios desaparecieron y cuáles de ellos se transformaron, así como cuál es su alcance ahora en la época post pandemia. Este es precisamente el objeto de estudio de la presente investigación: conocer, describir y analizar los servicios bibliotecarios de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela en tiempos de pandemia y post pandemia por COVID-19, así como su alcance dentro de la población universitaria.

Para dar respuesta a las preguntas anteriormente planteadas que dieron origen a la realización este trabajo, tenemos que la investigación se desarrolló bajo el método descriptivo, documental y de campo. Por otra parte, tanto el marco teórico-conceptual como el análisis de datos tuvieron fundamentado en la consulta de las obras desarrolladas por dos importantes autores Jaqueline Hurtado de Barrera y Fideas Arias, respectivamente, debido a que la metodología propuesta, así como, los procedimientos, las herramientas de trabajo y técnicas de recolección de datos, son coherentes con el proyecto de investigación planteado.

Dentro de las fases de la investigación también se encuentra el diagnóstico, así como el arqueo de las fuentes. Esto implicó un exhaustivo proceso de observación y recolección de datos disponibles en fuentes como

redes sociales, informes de gestión y documentos en general; así como la consulta a expertos que trabajaron y aun trabajan dentro de la biblioteca. De esta manera se puede tener una aproximación histórica del abordaje de los servicios por parte de quienes trabajaron en la Biblioteca Central en tiempos de pandemia, así como la apreciación y el alcance dentro de la población universitaria.

La presente investigación se desarrolló en cuatro capítulos. En el Capítulo I, se plantea el problema que motiva la investigación, junto con los objetivos generales y específicos, y se contextualiza el problema dentro del marco teórico existente, destacando la justificación e importancia del estudio. El Capítulo II está dedicado a los antecedentes de la investigación, incluyendo proyectos previos que sirven como guía y base teórica para el desarrollo del trabajo. En el Capítulo III, se describe el marco metodológico, abordando el tipo de investigación, su diseño y los métodos empleados. Finalmente, el Capítulo IV presenta los datos recolectados y su análisis, ofreciendo respuestas a los objetivos planteados.

CAPÍTULO I: Planteamiento del Problema

El problema

Desde la biblioteca del palacio de Asurbanipal, que data entre los años 625 y 528 a.C, los servicios bibliotecarios dentro de un recinto de proveedor de información y conocimiento son de vital importancia. Esta fue la primera biblioteca organizada por secciones y catalogada, que incluía registros de gobierno, textos mitológicos, médicos, decretos reales y otros documentos oficiales de gran envergadura, a la que tenían acceso solo los distinguidos y apoderados del rey de Asiria para el complemento de sus importantes actividades de gobierno, investigación y desarrollo. Para facilitar su trabajo, las bibliotecas se han mantenido funcionando como un organizador y proveedor de información a pequeña, mediana y gran escala, como ente transformador y propiciador de crecimiento en la comunidad.

Entre tanto, la biblioteca universitaria a nivel mundial siempre ha sido una de las herramientas más importantes para el desarrollo correcto de las actividades académicas tanto de estudiantes como investigadores y catedráticos. Según Décima, RV (2018, p. 1), “Las bibliotecas universitarias contribuyen a la misión de la universidad, y su rol es clave para el sistema universitario”. De hecho, su objetivo central es dar el acceso a toda clase de información académica y científica para preservar y difundir la producción de la institución. Es por esto que la universidad debe complementar cada una de sus actividades investigativas con los esfuerzos de la biblioteca, esto hace evidente como cada institución procura mantener funcionado la biblioteca, así como las investigaciones que derivan de ella.

Sin embargo, la época de pandemia por COVID-19 propició un estado necesario de distanciamiento social obligatorio, que empezó en Latinoamérica en febrero y marzo del 2020 y representó un duro golpe para

todas las actividades significativas tanto dentro como fuera de la universidad, incluyendo las actividades dentro del recinto de la biblioteca universitaria, que hasta entonces conservaba un enfoque profundamente presencial y de contacto.

Inmediatamente surgieron una serie de recomendaciones por parte de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) para mantener el funcionamiento de los servicios, aunque la recomendación mundial era el cierre total de todas estas unidades de información. Entonces, las universidades en todo el mundo, tuvieron que hacer frente a la misma decisión en el área de servicios de sus bibliotecas universitarias. En este contexto, las bibliotecas escolares y universitarias de más de ciento setenta y siete (177) países se vieron afectadas, ya que sus servicios mermaron, cambiaron o simplemente cesaron.

Tal fue el caso de la biblioteca universitaria en Venezuela, que, así como las universidades, sufrió una paralización casi total en todos sus servicios. Siguiendo los protocolos establecidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), se decidió que, a pesar de que en algunas instituciones universitarias pudieran continuar los periodos académicos y demás estudios en una modalidad remota, los servicios de la biblioteca universitaria continuarían cerrados o con muchas restricciones para la protección de los investigadores y visitantes. Por esta razón, no se podían ofrecer cabalmente los servicios de investigación, estudio y desarrollo con la misma información actualizada, además de otros servicios que solo podían obtenerse a través de la biblioteca universitaria.

Esto representó un gran atraso para los usuarios, sobre todos los estudiantes e investigadores de la época, y para los propios bibliotecarios y

personal adscrito a estas instituciones, ya que, pese a los esfuerzos por mantener los servicios al corriente, cada biblioteca universitaria dentro de Venezuela reflejó una realidad innegable: no se estaba preparado para una emergencia como esta.

Sin embargo, tras un esfuerzo sobrehumano y una serie de estrategias diseñadas por profesionales capaces, la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela extendió sus parámetros, hasta ahora meramente presenciales, para una modalidad más abierta, con ofrecimientos remotos, espacios dinámicos y adaptándose a una realidad social totalmente diferente en la que la biblioteca universitaria pudiese volver a servir a toda la comunidad universitaria para salir del estancamiento generado por la situación de contingencia mundial.

Ante esta realidad imperante, se hace necesario analizar el desarrollo de los servicios de la Biblioteca Central durante la pandemia y aun en el período postpandemia, a fin de determinar cuál fue su alcance para determinar a través de un estudio cronológico como estas acciones, transformaciones y situaciones claves en la historia representan un punto de partida para la evolución de la biblioteca universitaria dentro de Venezuela en la época moderna.

Esta coyuntura nos lleva a formular las siguientes interrogantes: Para el momento de la declaración de emergencia de salud a nivel mundial, ¿Cuáles eran los protocolos de atención de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela para enfrentar una situación de pandemia que requería distanciamiento social obligatorio?, ¿cómo influyó la pandemia en la prestación de servicios en la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela?, ¿cómo fueron los servicios bibliotecarios de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela en tiempos de pandemia y post

pandemia y su alcance dentro de la población universitaria?, ¿cuáles fueron los cambios en la prestación de servicios bibliotecarios durante la pandemia en la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela?

Objetivo general

Analizar los servicios bibliotecarios de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela en tiempos de pandemia y post pandemia por COVID-19, así como su alcance dentro de la población universitaria.

Objetivos específicos:

- Examinar la incidencia de la pandemia por COVID-19 sobre la prestación de los servicios bibliotecarios en la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela.
- Identificar los protocolos de atención y prestación de servicio implementados en la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela para enfrentar una situación de pandemia mundial.
- Conocer el alcance de los servicios bibliotecarios de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela dentro de la población universitaria durante el periodo de pandemia por COVID-19.
- Develar los cambios en la prestación de servicios bibliotecarios durante la pandemia por COVID-19 en la Biblioteca Central de Venezuela que persisten durante la era post pandemia.

Ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado

Este proyecto se sitúa en la tercera y cuarta línea de investigación planteada por la Escuela de Bibliotecología y Archivología, adscrita a la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela. Estas líneas de investigación circunscriben el estudio del

contexto social, nacional e internacional, los problemas y necesidades de los servicios, las unidades, los sistemas, los usuarios, el acceso, la recuperación y el uso de la información; al igual que el estudio de las nuevas tecnologías en el campo de la comunicación de la información.

En resumidas palabras, este proyecto se centra en el estudio de la atención de las necesidades de información de la comunidad universitaria durante el tiempo de pandemia, así como el análisis de las herramientas tecnológicas y sociales que surgieron como producto de la emergencia de salud que se vivió a nivel mundial entre los años 2020 y 2022. Esto incluye un análisis del estatus actual de los servicios, así como la diferenciación de los elementos, prácticas y actividades que se pusieron en práctica como respuesta a la pandemia a fin de solventar los problemas y necesidades de los servicios las unidades, los sistemas, los usuarios, el acceso, la recuperación y el uso de la información

Justificación e Importancia de la investigación

Es una realidad que los usuarios dentro de la comunidad universitaria siempre tienen necesidades de información, y es el deber de la Biblioteca Central de la Universidad propiciar las condiciones para que esta necesidad sea satisfecha. Sin embargo, los tiempos de pandemia establecieron condiciones totalmente diferentes a las acostumbradas para poder prestar los servicios, impidiendo en muchos casos el acceso a la información en el recinto bibliotecario de la Universidad Central de Venezuela.

De acuerdo con el manual de normativa interna de funcionamiento de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela (2015, p.8):

“La Biblioteca Central es un servicio de la Universidad Central de Venezuela, cuyo objetivo básico consiste en apoyar las labores de

docencia e investigación de la comunidad universitaria, tanto a nivel de pregrado como a nivel de postgrado”.

Por tanto, la interrupción de estos servicios disminuye la efectividad del apoyo que se presta en todas las labores de docencia e investigación de la comunidad universitaria. En el mismo documento se expresa que la Biblioteca Central está organizada para ofrecer un servicio de estantería abierta “que permite al usuario tener acceso directo a todo el fondo bibliográfico disponible”, pero, ¿cómo puede el usuario acceder directamente a la información si no está permitido entrar a la biblioteca como sucedió durante la pandemia?

Según un documento difundido por la IFLA en el 2020, “las bibliotecas de todo el mundo tuvieron decisiones difíciles sobre qué servicios ofrecer y cómo hacerlo, desde restricciones mínimas hasta el cierre total”. Tal fue el caso de la Universidad Central de Venezuela, cuyo servicio se vio mermado por la disposición gubernamental en el decreto N° 4.160 que se hizo efectivo el 13 de marzo del 2020, en el cual se estableció un estado de Alarma en todo el Territorio Nacional que destacaba una emergencia permanente en el sistema de salud que incluía suspensión de actividades laborales cuyo desempeño no fuera posible bajo alguna modalidad a distancia, así como la suspensión de todas las actividades de tipo investigativo y educativo de manera presencial.

Hasta ese momento, la mayoría de las actividades del servicio bibliotecario en la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela se daban de forma presencial en las salas y espacios del recinto universitario, así que la forma tradicional de satisfacer las necesidades del usuario universitario se vio temporalmente suspendida.

En la actualidad podemos reconocer que el servicio bibliotecario de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela no desapareció, pero sí cambió en muchos aspectos. Sin embargo, esto nos trae a la coyuntura de pensar si realmente estábamos preparados para una emergencia de esta envergadura. Lo relevante de este estudio se basa en tomar el caso de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela para analizar la transformación de la biblioteca universitaria. En tal sentido, se desea contribuir con una apreciación de la evolución de los servicios bibliotecarios hasta la época post pandemia en la que hoy vivimos, además de prever futuros desarrollos en el área tecnológica y social que nos ayudarán a establecer un orden progresivo que nos dará luces sobre lo que nos depara como profesionales de la bibliotecología en el área de investigación y servicios bibliotecarios universitarios.

“No hay identidad bibliotecaria sin trance ni desequilibrio”

Parada, Alejandro (2023)

CAPÍTULO II: Marco teórico

Se escribe esta sección con la finalidad de asentar las bases teóricas que sustentan el desarrollo de la investigación y consolidación del proyecto de análisis de los servicios bibliotecarios de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela durante la época de pandemia y post pandemia por COVID-19 así como su impacto en la población universitaria.

El arqueo de las fuentes bibliográficas se centró en un contexto internacional, nacional y universitario, para determinar el abordaje de los investigadores en el contexto de los servicios bibliotecarios durante la pandemia y post pandemia por COVID-19. De igual forma, sirvió para contextualizar la conceptualización de los elementos en torno al desarrollo de una investigación centrada en ofrecer una base bibliográfica completa que sustente el proyecto y futuras investigaciones.

Antecedentes de la investigación

En un principio, la revisión de las fuentes bibliográficas responde a la línea de investigación que corresponde (estudio del contexto, los problemas y necesidades de las unidades de información, así como el impacto de las nuevas tecnologías en el campo). A tales fines, abordaremos diferentes estudios importantes a nivel internacional y universitario que nos ofrecen una perspectiva de antecedentes importantes que debemos tomar en consideración como aporte de diferentes autores relacionados con la temática como una guía metodológica, fuente bibliográfica y marco referencial para el cumplimiento de los objetivos que se han planteado para completar este proyecto de investigación.

En un principio, en septiembre del año 2020, la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (IFLA) generó un documento importante y aplicable a todos los recintos bibliotecarios del mundo que tuvo como título “**COVID-19 y el sector bibliotecario global**”, en el cual se expresaron ciertas bases para entender el impacto de la pandemia por COVID-19 en las bibliotecas a nivel mundial, por supuesto que con mayor incidencia en algunos casos que en otros. Estas fueron las bases que dispusieron como una realidad aplicable:

- Se hizo necesario comprender que el COVID-19 se propagaba principalmente por el contacto físico mínimo entre personas sin importar el entorno.
- Las bibliotecas de todo el mundo tuvieron que cerrar sus puertas.
- Comenzaron a visualizarse las restricciones con diferentes enfoques y la necesidad de información e investigación en bibliotecas pasó a segundo plano.
- Era necesario mantener la seguridad en la casa, y las bibliotecas no se tomaron como un sector prioritario de trabajo.
- Se sugirió prestar los servicios de manera remota, respetando los recursos disponibles y reasignando los recursos de las bibliotecas para centrarse en un enfoque mucho más digital.
- Abrió la posibilidad a la reapertura de las bibliotecas bajo un enfoque de pandemia, respetando el distanciamiento social obligatorio y reduciendo significativamente la cantidad de asistentes.

Tomando en cuenta que el enfoque de esta investigación era dar una respuesta bibliográfica a través de una recopilación de información sobre el abordaje de las diversas bibliotecas a nivel mundial frente a la pandemia, para este momento se desarrollaron una serie de medidas importantes que

toda biblioteca, ya fuera universitaria o pública, debía tomar en cuenta al ofrecer sus servicios de forma irregular.

No obstante, en julio del 2021, un estudio realizado por José Antonio Quintero Goris en conjunción con el Instituto Internacional para la Educación Superior en Latinoamérica y el Caribe (IESALC) de la UNESCO titulado “**Las bibliotecas universitarias ante la pandemia de covid-19: ¿mejor preparadas que la universidad que las alberga?**”, sugirió que las bibliotecas universitarias contaban con una mejor plataforma tecnológica para ofrecer una respuesta a la necesidad de información sin que el investigador tuviese que salir de casa. Según lo expresado por el autor, la rigidez procedimental y los métodos de las universidades han impedido que las tecnologías de información y comunicación (TIC) hayan alcanzado su máximo potencial, pero en las bibliotecas universitarias ha sucedido lo opuesto. Una muestra de esto es la evolución constante hacia las publicaciones periódicas en papel, suscripciones a magazines científicos y aumento del acervo bibliográfico en formato digital. El autor expresa que la biblioteca se ha convertido en un formato híbrido que pone a disposición de los usuarios un formato electrónico actualizado con la información que necesita.

Como complemento, durante el año 2021, Mónica Grinóvero desarrolló un proyecto de tesis titulado “**Estrategias de gestión en las bibliotecas de la Universidad Nacional del Litoral, Santa Fe, ante la pandemia del COVID-1**”, cuyo objetivo general se centró en conocer las estrategias de gestión que han utilizado las bibliotecas de la UNL durante la crisis por la pandemia del COVID-19 y como se preparan para seguir prestando sus servicios en el futuro. En este contexto no solamente se estudió la reapertura de los servicios bibliotecarios presenciales, sino que se resaltaron acciones futuras que se planteaban posteriores a la emergencia sanitaria a fin de

sentar un precedente y movilizarse hacia una infraestructura tecnológica relevante.

Por otra parte, Iver Zérraga y Víctor Jové desarrollaron proyecto de grado en Bolivia en el 2023 cuyo título es **“El rol de las bibliotecas universitarias durante la pandemia por la COVID-19: caso Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés”**, y su principal objetivo fue Analizar el rol de Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés durante el periodo de distanciamiento físico - social en la gestión 2021, producidos por la Pandemia del COVID-19, para la detección y mejora de las debilidades en cuanto al servicio de información. Esto ofrece una contribución especial al presente proyecto, debido a que las metodologías de estudio se centraron en un modelo de gestión parecido al que se trabaja en la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela, de manera que se define la importancia del estudio del desarrollo de los servicios bibliotecarios en tiempos de pandemia dentro de un circuito de bibliotecas regidas por un núcleo central y que tiene un impacto directo en toda la comunidad universitaria.

Como complemento, en Venezuela también ha habido contribuciones bibliográficas significativas relacionadas con la investigación. En el año 2024, el estudio titulado **"El Rol del Profesional de la Información en las Bibliotecas Universitarias en Tiempos de Pandemia"** realizado por Nairuska Pilca y Carmen Ascacio, tuvo como objetivo determinar el papel que desempeñaron los profesionales de la información en las bibliotecas universitarias durante la pandemia. Este trabajo ofrece un valioso aporte al analizar lo que se esperaba de estos profesionales en ese contexto, así como el grado de cumplimiento de dichas expectativas.

Durante el año 2023 fue publicado el proyecto de tesis de David Sánchez cuyo título es **“Propuesta de transformación digital para los**

servicios de la Biblioteca de la Universidad Monteávila en las condiciones actuales de pandemia generada por COVID-19", lo cual tuvo como objetivo principal era Diseñar una propuesta de transformación digital para los servicios de la Biblioteca de la Universidad Monteávila en las condiciones actuales de pandemia generada por COVID 19, lo cual presenta una solución a los posibles problemas que enfrentó la biblioteca universitaria durante la época de pandemia y post pandemia.

En otro orden de ideas, es necesario recalcar tres proyectos de investigación que sirven como un aval para el estudio de la biblioteca universitaria en Venezuela, así como la aplicación de estrategias tecnológicas en los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela, para el entendimiento de la metodología y desarrollo del estudio bibliográfico. Por tal razón, se toman los aportes del trabajo de grado de Nidia Mata (2017) que tuvo por título "**evaluación de los servicios de la biblioteca Pedro Grases de la Universidad Metropolitana**"; así como la tesis de grado presentada por Iraida Jauregui y Adriana Taibel (2015), titulado "**Diseño de un plan de mercadeo para la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela**".

Bases teóricas

Para continuar con el basamento teórico de la investigación, es necesario destacar la definición y aplicación en el contexto de los términos relevantes que conciernen al desarrollo de la investigación. En el presente proyecto, se considera importante indagar los aspectos vinculantes que lo sustenta como servicios bibliotecarios, pandemia, post pandemia, COVID-19, población universitaria y Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela; permitiendo así tener una visión holística de los elementos

integradores, así como su eventual vinculación para sustentar dicha investigación.

Servicios bibliotecarios

La Real Academia Española ofrece una definición acertada de la palabra *servicio*, y es una “Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada”. Esto se complementa con una segunda definición que establece que es una “Función o prestación desempeñadas por organizaciones de servicio y su personal”. Por consiguiente, los servicios bibliotecarios son todas las organizaciones y personal que ha sido destinado a satisfacer las demandas informativas de un público a partir de una biblioteca o de una unidad de información. Según Morales López (2018) “El servicio bibliotecario se ha entendido como el proceso de interacción que tiene lugar entre usuario y biblioteca, que le permite al primero tener acceso a recursos de información registrados y organizados en la biblioteca o fuera de ella”. A mayores, determina que el servicio bibliotecario y de información es una de las características esenciales de la biblioteca, dado su carácter que contribuye a la sociedad y a la conformación y racionalización del conocimiento informado.

Para estos efectos, reconocemos los servicios bibliotecarios como todas aquellas labores que ofrecen al usuario la satisfacción de su necesidad de conocimiento a través del recinto bibliotecario, y esto es lo que estudiaremos a profundidad enfocados en su desarrollo durante la época de pandemia y post pandemia por COVID-19.

Pandemia

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), se conoce a una enfermedad como pandemia cuando afecta a dos o más continentes y hay transmisión comunitaria. Es decir, cuando estas personas no han viajado a ningún sitio y se han contagiado dentro de su lugar de residencia. Esta es la situación de brote de una enfermedad más peligrosa, porque implica el contagio inequívoco de una gran población a nivel mundial.

Pandemia en Venezuela

El 11 de marzo del 2020, el COVID-19 fue decretado como pandemia a nivel mundial por la OMS, lo cual implica una declaración de estado de emergencia en la que se ordena implementar medidas inmediatas para prevenir el contagio. Esto repercute inmediatamente en Venezuela, el 15 de marzo, comienzan a decretarse medidas de cuarentena en 6 estados del país, incluyendo Distrito Capital, la ciudad de Caracas en la que se encuentra ubicada la Universidad Central de Venezuela, y a su vez, la Biblioteca Central que es objeto de esta investigación.

Mundialmente, el estado de emergencia por pandemia se prolongó hasta el 6 de marzo del 2023, sin embargo, las medidas de emergencia sugeridas por parte de la OMS cesaron mucho antes en Venezuela. El 8 de junio del 2020 inició un esquema de flexibilizaciones con respecto a las medidas de distanciamiento social y las órdenes de quedarse en casa. Se trata de una flexibilización llamada 7+7 promovida por el presidente de la República, que implicaba cuarentena total, en un cierre de todos los negocios y servicios no esenciales durante 7 días, y una apertura parcial de todos los servicios 7 días. Todo esto, manteniendo medidas de distanciamiento y bioseguridad.

Este sistema de flexibilización fue suspendido varias veces por un aumento en los contagios por COVID-19. Sin embargo, se prolongó en funcionamiento hasta noviembre del 2021, cuando las vacunaciones ya estaban previstas en una primera fase para el 80% de la población. Para el mes de noviembre y diciembre fue decretada una flexibilización “amplia y suficiente”, en la que se suspende el esquema 7+7 y se permite la apertura de las actividades comerciales, encuentros educativos con medidas de bioseguridad.

Es en enero del 2022, cuando se suspende permanentemente el esquema de flexibilización por pandemia 7+7, declarando que no hay suficientes contactos y que se volvería a presentar el mismo esquema de ser necesario en el futuro. Pero esto marca un cierre del tiempo de medidas sanitarias y de distanciamiento social por el COVID-19. En términos prácticos, esto marca un fin político a la pandemia dentro del territorio nacional.

Post pandemia

De acuerdo con la Real Academia Española, el prefijo “pos” o “post” significa “después de”. Entretanto, el término post pandemia hace referencia al periodo de tiempo inmediato a la finalización de una pandemia por enfermedad, fuera cual esta fuera. No se estipula una medida de tiempo específica que contemple la pandemia, sino todos los eventos que acontecen después de este periodo y que están relacionados con la enfermedad o los efectos de la pandemia en cuestión.

COVID-19

Precisamente, en marzo del 2020, la OMS caracterizó al COVID-19 como una pandemia, declarando su preocupación “por los niveles alarmantes de propagación y gravedad, como por los niveles alarmantes de inacción”.

Por su parte, el COVID-19, también conocido como coronavirus, es una enfermedad infecciosa cuyo origen se encuentra en una mutación del virus SARS-CoV-2. Se caracteriza por un gran índice de infección que afecta a los contagiados a través de una enfermedad respiratoria leve o moderada, con una recuperación rápida y sin requerir tratamientos especiales. Por otra parte, algunos de los contagiados sufren una enfermedad respiratoria de gravedad, con mayor incidencia si los pacientes padecen enfermedades crónicas respiratorias o subyacentes. Hasta el momento, la mejor forma de sobrevenir a la enfermedad es prevenir su transmisión y ralentizarla a través del distanciamiento social con las personas infectadas. Se trata de una enfermedad muy contagiosa, cuyos estudios insinuaron que su transmisión podía darse por el contacto e incluso por vía aérea.

Población Universitaria

Se define como la población o conjunto conformado por las personas y funcionarios universitarios. Entre tanto, una persona universitaria según la RAE es un individuo que cursa enseñanzas oficiales en alguno de los ciclos universitarios o de enseñanzas de formación continua ofrecidos en las universidades. Mientras tanto, un funcionario o personal universitario se reconoce como una persona que labora en las diferentes ramas de la docencia, administración o mantenimiento del recinto universitario.

Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela

Fundada en 1850 y trasladada a la Ciudad Universitaria en 1957, la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela primero estuvo situada en el museo de la Plaza del Rectorado, y posteriormente, en 1957, recibió la dotación oficial de su actual ubicación: el edificio Biblioteca. Al principio solo había tres oficinas y dos locales que fungían como sala de lectura, en conjunción con la Biblioteca de Economía que funcionaba como un apéndice de la Biblioteca Central.

Para 1958 comienzan las organizaciones de departamentos y servicios como Adquisiciones y Servicios Públicos que comenzaron a funcionar a partir de 1959, ampliando de esta forma el alcance de la biblioteca, así como un servicio de préstamo circulante, y siguiendo con la modalidad de la sala de lectura que funcionaba de lunes a sábados. La demanda de los usuarios creció mucho y decidieron prestar servicio los domingos, además de abrir una Sala de Referencias.

Años después, en 1972, se decide realizar una reorganización de la Biblioteca como Dirección de Bibliotecas, Información, Documentación y Publicaciones (DBIDP) en la que se hace un cambio en la Sala de Referencias y se convierte en Departamento de Orientación, Información y Documentación. En los años siguientes, la biblioteca dependió del Rectorado y estaba integrada por cuatro divisiones a saber: Audiovisual, Ediciones, Imprenta y biblioteca. El objetivo principal era la contribución para formar integralmente a todos los estudiantes y apoyar la docencia universitaria.

A mediados de 2001, el DBIDP pasa a ser el Sistema de Información Científica, Humanística y Tecnológica (SICHT), lo que marca una clara evolución de la biblioteca en el entorno universitario. Este sistema engloba a la Biblioteca Central, así como el resto de las unidades de información contenidas dentro de la Universidad Central de Venezuela a fin de conformar

un solo Sistema de información académica. En esta modificación, la Biblioteca Central pasó a estar adscrita al Vicerrectorado académico.

Finalmente, durante el año 2012 hubo una nueva reestructuración del SICHT que pasó a ser Gerencia de Información, Conocimiento y Talento (GICT) lo cual estaba integrado por 3 gestiones a saber: Gestión de Información y Documentación, la cual coordina la Biblioteca Central; la Gestión de Conocimiento y Desarrollo del Talento, y la Gestión de Edición y Publicación de Materiales. Esta es la última actualización administrativa vigente, a través de la cual se rige el sistema de Biblioteca Central de la UCV en la actualidad.

De acuerdo con la normativa interna de funcionamiento de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela en su versión del 2015, a este organismo se le define como “un servicio de la Universidad Central de Venezuela, cuyo objetivo básico consiste en apoyar las labores de docencia e investigación de la comunidad universitaria, tanto a nivel de pregrado como a nivel de postgrado”. De igual manera, es necesario destacar que en este documento se establece que “la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela está integrada por todos los fondos bibliográficos, tanto antiguos como modernos, en cualquier soporte que se presenten, existentes en la misma”.

CAPÍTULO III: Marco metodológico

Este capítulo tiene como finalidad describir los métodos que aplicaré durante esta investigación para su desarrollo y finalización. En este caso, el objetivo es tener una visión clara y específica de los procesos para obtener el producto final.

El marco metodológico representa el procedimiento que seguiré para obtener los fundamentos mencionados anteriormente y generar un resultado útil para el estudio y diagnóstico de los servicios bibliotecarios en la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela.

Tipo de investigación

En la presente investigación, me he propuesto trabajar en un proyecto factible que se basa en una investigación descriptiva de campo con un enfoque temporal evolutivo retrospectivo y contemporáneo, que guarda relación con la investigación desde un enfoque de observación del comportamiento de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela en tiempos de pandemia y post pandemia.

Una investigación descriptiva “tiene como objetivo lograr la precisión y caracterización del evento de estudio dentro de un contexto particular” (Hurtado de Barrera, 2010, p. 411). Mediante esto se busca especificar ciertas propiedades de personas, grupos, objetos, comunidades, eventos o cualquier otro tipo de foco que sea sometido a una investigación. En pocas palabras, se intenta caracterizar los rasgos peculiares o diferenciadores que describen con exactitud la representación de los hechos por medio del lenguaje.

En tal sentido, esta investigación va dirigida hacia:

- Caracterizar de manera global el evento de estudio que es la incidencia de la pandemia y post pandemia por COVID-19 en la prestación de servicios de la Biblioteca Central de la Universidad de Venezuela.
- Describir el desarrollo de los procesos de cambio que surgieron durante el evento en cuestión.
- Y finalmente develar los cambios en la prestación de servicios bibliotecarios durante la pandemia por COVID-19 en la Biblioteca Central de Venezuela que persisten durante la era post pandemia.

Basado en esta metodología de la investigación, podemos afirmar que “la experiencia y exploración previa indican que no existen descripciones precisas del evento en estudio” (Hurtado de Barrera, 2010, p. 411); de manera que se hace necesario ofrecer un enfoque descriptivo de campo y documental que funcione como un acervo bibliográfico que de pie a futuras investigaciones relacionadas con la evolución de los servicios bibliotecarios en las bibliotecas universitarias de Venezuela.

Diseño de la investigación

Responde a un enfoque de campo, debido a que se basa en la observación y descripción del fenómeno u evento en su contexto natural, que en este caso es la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela. Para ampliar la perspectiva temporal, es correcto decir que el diseño en el cual se basa la investigación es evolutivo retrospectivo y contemporáneo en el campo, ya que se centra en la observación y descripción del fenómeno que fue variando a lo largo del tiempo, que ya ocurrió y se establece incluso una comparación con el presente (Hurtado de Barrera, 2010, p. 426). Esto se debe a que estudia el evento ocurrido durante el período de pandemia por COVID-19 en Venezuela que versa desde marzo del 2020 hasta enero del

2022, y el periodo de post pandemia, que implican los eventos sucesivos que se interrelacionan directamente con la pandemia.

Abordaje

El abordaje de la investigación se refiere a las distintas maneras en que se puede estructurar y desarrollar un proyecto de investigación. Hurtado (2010) propone un enfoque integral y sistemático que abarca desde la selección del tema hasta la presentación de los resultados.

El concepto de abordaje en este contexto implica la forma en que se afronta el problema de investigación. Esto incluye las decisiones metodológicas clave, como la elección del enfoque cualitativo o cuantitativo, los métodos de recolección de datos, el diseño del estudio, y cómo se interpretarán los resultados. El abordaje debe ser coherente con el tipo de problema que se investiga y con los objetivos planteados.

De acuerdo con esta metodología, cuando el enfoque se centra en las personas que están siendo investigadas, el investigador intenta comprender el fenómeno desde la perspectiva de esos individuos. Esto implica que el investigador trata de ver el mundo a través de sus ojos, utilizando las categorías y conceptos propios de ellos en lugar de los suyos propios. Según Boyle (2003, como cita Hurtado de Barrera, 2010, p. 309):

“Una descripción *emic* (o fenoménica), de ciertos eventos dentro de un contexto cultural se basa en cómo entienden y explican los miembros de ese contexto el significado de esos eventos: es una visión desde adentro, es la manera cómo el informante comprende la situación que se está investigando”.

En la presente investigación, preciso los eventos ocurridos durante la pandemia y post pandemia en la Biblioteca de la Universidad Central de Venezuela, explicando de forma sistemática cómo se percibieron los eventos

dentro del punto de vista de los que lo vivieron. Es decir, tratando de recrear cuál fue la realidad percibida en el momento en el que ocurrieron los hechos.

En mi investigación sobre la prestación de servicios de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela durante el período de pandemia y post pandemia, comprendo que adoptar un abordaje *émico* implica sumergirme en la experiencia vivida por aquellos que estuvieron directamente involucrados en el proceso. Al aplicar las características que propone Jaqueline Hurtado de Barrera, puedo analizar cómo cada una influye en mi enfoque:

1. **Distanciamiento del investigador de sus propias preconcepciones:** En primer lugar, debo distanciarme de mis propias opiniones o ideas preconcebidas sobre cómo funcionaron los servicios de la biblioteca durante este periodo. Esto implica suspender cualquier juicio basado en lo que yo creo que ocurrió y enfocarme en entender cómo fue realmente desde la perspectiva de quienes vivieron esa experiencia. Mi objetivo es capturar su realidad, no imponer la mía.
2. **Incorporación de experiencias, creencias, opiniones y sentimientos de los investigados:** Mi investigación se centra en recoger testimonios directos de los usuarios y del personal de la biblioteca. Esto incluye escuchar sus experiencias personales, cómo percibieron la eficiencia de los servicios, las creencias que tenían sobre la capacidad de la biblioteca para adaptarse, y sus sentimientos respecto a las dificultades y éxitos que experimentaron. Además, se suman los aportes documentales que los investigados ofrecen y que dan una vista clara de la realidad. Incorporar estos elementos me permite construir una visión auténtica desde adentro.

3. **Actitud empática del investigador:** Mantener una actitud empática es crucial. Esto significa que, al entrevistar o recoger datos, debo ponerme en el lugar de los investigados, entender los desafíos que enfrentaron y cómo vivieron las restricciones impuestas por la pandemia. Al hacerlo, puedo captar con mayor precisión su experiencia y darle la importancia adecuada a sus emociones y percepciones.
4. **Contextualización de la información:** No puedo analizar la prestación de servicios de la biblioteca sin tener en cuenta el contexto específico de la pandemia y la post pandemia. Este contexto abarca factores como las restricciones de movilidad, la transición hacia servicios virtuales y las condiciones socioeconómicas de los usuarios. La información que obtengo debe situarse dentro de este marco para poder entender las decisiones y experiencias de la biblioteca y sus usuarios.
5. **Estudio de pocas unidades:** Aunque podría haber muchas personas afectadas por los cambios en los servicios de la biblioteca, un enfoque *emic* sugiere que me concentre en estudiar a fondo a un grupo reducido de usuarios y empleados. Esto me permitirá hacer un análisis más profundo y detallado de sus experiencias, en lugar de intentar obtener una visión general superficial. Al estudiar pocas unidades, puedo captar mejor las complejidades y particularidades de cada experiencia.

Población y muestra

De acuerdo con Hurtado de Barrera (2010, p. 267):

“Las unidades de estudio se definen de tal modo que a través de ellas se pueda dar una respuesta completa y no parcial, a la

interrogante de la investigación; por ello debe incluir a todos los involucrados en los eventos de estudio”.

En este contexto, el evento es una situación, la que se presentó en los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela durante el período de pandemia y postpandemia, comprendido entre los años 2020 y 2022. Por tanto, la población y muestra, o unidades de estudio, son todos los que participaron de la situación. Esto comprende a:

- Los encargados y trabajadores de la biblioteca durante el tiempo de pandemia.
- Los relacionados con la prestación de servicios de la biblioteca en la actualidad, que cuentan con información sobre la situación histórica.
- La población universitaria o usuarios que percibieron los servicios de la biblioteca durante el tiempo de pandemia.

Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos utilizadas en esta investigación fueron elegidas cuidadosamente para alinearse con un enfoque evolutivo y adaptado a las tendencias contemporáneas en el campo de estudio.

Estas técnicas permitieron capturar tanto la información cuantitativa como cualitativa necesaria para comprender en profundidad el fenómeno investigado. A través de ellas, se logró no solo recoger datos precisos y representativos, sino también reflejar la evolución de las prácticas y estrategias implementadas durante el periodo de estudio.

La selección de estas técnicas responde a la necesidad de obtener una visión integral y dinámica del contexto, asegurando que los datos recopilados reflejen con precisión los cambios y desafíos enfrentados, así como las respuestas adaptativas de los participantes involucrados en la investigación.

Estas son:

Observación, identificación y levantamiento de las fuentes.

De acuerdo con Arias, F (2016, p.69), “La observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación”. En este caso, realizaré una observación de tipo libre no estructura que “es la que se ejecuta en función de un objetivo, pero sin una 70 guía prediseñada que especifica” (Arias, F. 2016, p.69)

Dado que se trata de un enfoque retrospectivo, se observó y se documentó lo encontrado a través de las redes sociales Twitter ([BibCentralUCV](#)), Instagram ([BibliotecaCentralUCV](#)), Facebook ([Biblioteca Central UCV](#)), que recogen información pública sobre el desarrollo de actividades que se llevaron a cabo. Para documentar la información se utilizó una aplicación de cámara digital que captura las imágenes halladas en la red social y el explorador de archivos de Microsoft para realizar una organización estructurada. Además, se utilizó un diario de notas en formato Blog de Microsoft para llevar notas acerca de observaciones adicionales y enlaces de interés hallados en las redes sociales.

Entrevistas

A los principales directivos y encargados del área de servicios durante el periodo de pandemia y post pandemia. En este caso, la Licenciada Iraida Jauregui, quien fungía como jefa del departamento y de Gestión de Información y Documentación durante el periodo de pandemia; el Doctor Isnardo Delgado, quien es el actual director de la Biblioteca Central, así como jefe de Promoción y Difusión en Universidad Central de Venezuela. Por último, se entrevistó a Saul Garrido, asistente de la Biblioteca de Ciencias

Puras y encargado de la sección, que fue una constante en todo el periodo de pandemia

Encuestas de selección simple

Para cumplir con el objetivo general de la investigación, se utilizó como método de recolección de datos la aplicación de encuestas de selección simple dirigidas a los empleados que trabajaron en el área de servicios de la biblioteca durante la pandemia y el periodo post pandemia. Estas encuestas permitieron obtener respuestas rápidas y concretas sobre aspectos clave relacionados con la prestación de servicios en ese tiempo. Al limitar las opciones de respuesta, se facilitó el análisis de datos y se obtuvo una visión clara y precisa de las experiencias y adaptaciones realizadas por el personal en el contexto de la emergencia sanitaria.

Revisión documental

De informes de gestión, estadísticas de uso, y otros recursos proporcionados por la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela, que guardan relación con la prestación de servicios durante el periodo de pandemia y post pandemia, comprendido entre los años 2020 y 2022.

En cuanto a la aplicación de encuestas, se aplicó un enfoque no probabilístico de muestreo, respondiendo a un criterio de autoselección, en el cual envié las encuestas a través de terceros, con la intención de que llegasen a quienes pueden tener información valiosa y concerniente al área de estudio. El propósito era determinar su apreciación sobre los eventos, y su análisis sobre la situación. Por tanto, realicé una encuesta abierta aplicable a los empleados actuales y que laboraron en la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela durante los años 2020 y 2022.

Técnicas de análisis de los datos

Según Hurtado de Barrera (2010, p. 325) “Analizar significa establecer relaciones entre los datos, de tal manera que estas relaciones conducen a nuevos significados y se generan interpretaciones relacionadas con el evento”.

En el caso de la observación libre que se hará en las redes sociales, tomaré un abordaje caológico como sugiere Hurtado de Barrera (2010, p. 327). Este incluye tomar la información recolectada, como palabras o imágenes, revisar y preparar el material, para después categorizarla y codificarla, aplicando un análisis de contenido. La técnica permite que los datos sean graficados y presentados para discusión a través de una línea cronológica en el que se pueden evidenciar el evento de forma sistemática.

En cuanto al levantamiento y arqueo de fuentes, utilicé técnicas de recolección y análisis documental para así conservar y mantener la información adquirida desde su contexto original sin modificar el contenido de estas. De forma que se puede estudiar el fenómeno, que en este caso es la prestación de servicios de la Biblioteca Central de la UCV en tiempos de pandemia en su contexto y no hay variaciones en cuanto a su forma o fondo.

La encuesta simple a los empleados de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela se realizó a través de Google Forms, la cual es automática y proporciona los datos procesados a través de una tabla de Excel, así como gráficos correspondientes. También almacena todas las respuestas de los usuarios las cuales correspondieron a una recolección de:

- Selección simple.

- Respuesta corta.

Por otra parte, el análisis de las entrevistas realizadas a los empleados y encargados del área de servicios de la Biblioteca Central de la UCV en el periodo de pandemia y la actualidad, se utilizó la técnica de análisis de contenido, transcripción de la entrevista y posterior cita de las respuestas obtenidas para realizar las inferencias necesarias.

CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de los resultados

En este capítulo, nos enfocaremos en el análisis e interpretación de los resultados obtenidos durante la investigación sobre los servicios bibliotecarios de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela (UCV) en tiempos de pandemia y post pandemia por COVID-19.

El análisis se fundamentará en los datos recolectados a través de entrevistas, encuestas, así como la revisión de información de fuentes abiertas y redes sociales. Este enfoque integral nos permitirá comprender el impacto que la crisis sanitaria ha tenido sobre los servicios ofrecidos por la biblioteca y cómo se han adaptado a las nuevas necesidades de la comunidad universitaria. Para garantizar la rigurosidad de nuestras interpretaciones, se emplearán referencias de autores especializados en el ámbito bibliotecológico, así como el marco legal y normativo aplicable a la gestión de bibliotecas en el contexto venezolano.

A lo largo de este proceso, identificaremos los elementos comunes y las tendencias emergentes que surgieron de los datos obtenidos, y cómo estos se relacionan con los desafíos y oportunidades que enfrentan los servicios bibliotecarios en la UCV. A través del cruce de estas fuentes, no solo se evidenciarán los cambios en las dinámicas de acceso y uso de la información, sino también las estrategias que se han implementado para garantizar la continuidad de los servicios bibliotecarios en tiempos de crisis. El análisis será, además, respaldado por la normativa nacional e internacional en materia de acceso a la información y gestión bibliotecaria, lo que nos permitirá ofrecer una interpretación sustentada y alineada con los estándares académicos y legales.

Análisis y resultados

Para el análisis de los resultados, he adoptado la metodología propuesta por Hurtado-Barrera (2010, p. 47), la cual sugiere un enfoque estructurado en tres niveles: la descripción global del evento, el análisis por sinergias y la descripción por ítems específicos.

Este enfoque nos permitirá abordar de manera integral los hallazgos obtenidos durante la investigación, garantizando una interpretación detallada y coherente.

En primer lugar, realizaremos una descripción global que resuma el contexto y las principales características del fenómeno observado. Posteriormente, procederemos al análisis por sinergias, identificando las interacciones entre los diferentes factores que han influido en los servicios bibliotecarios durante la pandemia y post pandemia. Finalmente, la descripción por ítems nos permitirá profundizar en aspectos específicos y evaluar cada uno de los elementos clave que componen el evento estudiado. Este enfoque nos proporcionará una visión completa y precisa de los resultados obtenidos.

Descripción global del evento

Aquí, presento una visión general de lo que ocurrió en la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela durante la pandemia y post pandemia. Esta descripción global implica dar un panorama amplio de cómo se adaptaron los servicios bibliotecarios a las nuevas circunstancias, destacando los principales cambios y desafíos que se enfrentaron.

En este caso, podría describir:

- El cierre físico de la biblioteca y la transición hacia servicios en línea.

- Los esfuerzos del personal para mantener el acceso a los recursos a pesar de las limitaciones.

Esta descripción global me permite establecer un marco general dentro del cual se desarrollaron las experiencias individuales y colectivas.

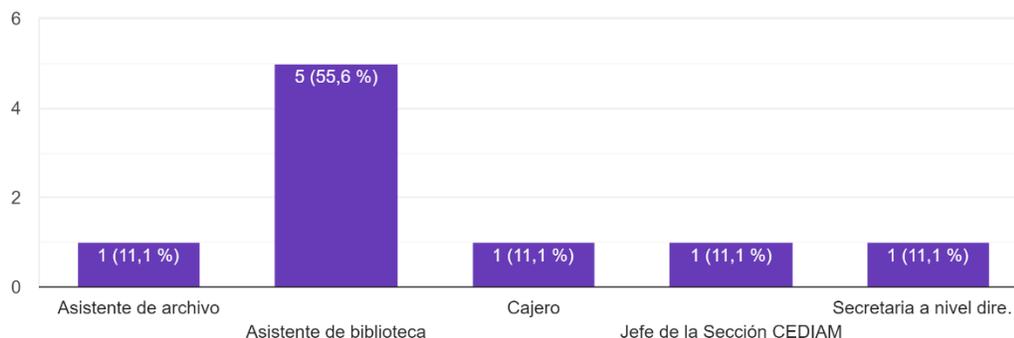
Encuesta realizada al personal de la biblioteca

Para analizar la prestación de servicios de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela durante el periodo de pandemia y post pandemia, realizaremos un análisis detallado basado en la encuesta aplicada al personal de la biblioteca. Esta encuesta nos permitirá entender las sinergias internas que se generaron en la adaptación de los servicios, los retos que enfrentaron y cómo interactuaron los diferentes elementos del equipo para responder a las necesidades de los usuarios en un contexto tan desafiante. A través de este análisis, podremos identificar las estrategias, recursos y colaboraciones que permitieron que la biblioteca continuara brindando sus servicios, a pesar de las restricciones impuestas por la pandemia.

Pregunta número 1

¿Cuál es su cargo dentro de la Biblioteca Central de la UCV?*

9 respuestas

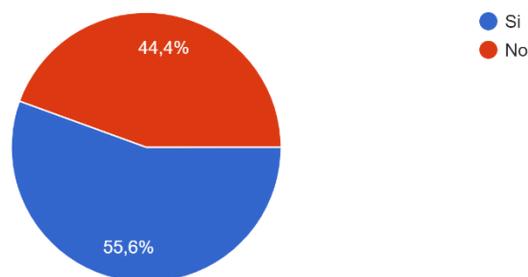


La encuesta simple fue realizada tanto a personal actual como antiguo de la biblioteca central, el 55,6% de ellos es asistente de biblioteca, 11,1% asistente de archivo, 11,1% cajero, 11,1% jefes de sección y 11,1% secretaria a nivel directivo. De esta manera, se obtuvieron respuestas claras acerca de la prestación de servicios durante la pandemia en todas las áreas de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela.

Pregunta número 2

¿Estaba usted prestando sus servicios en la biblioteca durante la declaración de pandemia mundial en marzo del 2020?

9 respuestas

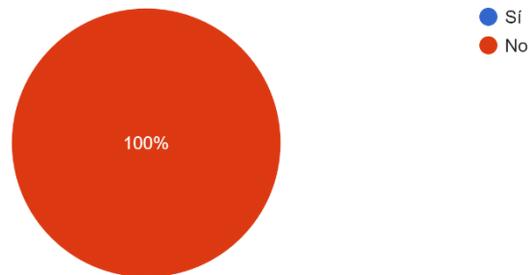


El 55,6% de los encuestados estaba prestando servicios durante la declaración nacional de pandemia, sin embargo, el otro 44,4% que no se encontraba prestando servicios destacó estar informado sobre la situación y las medidas tomadas durante la pandemia.

Pregunta número 3

¿Considera que la Biblioteca Central de la UCV estaba preparada para enfrentar una situación de pandemia como la que se presentó por el COVID-19?

9 respuestas

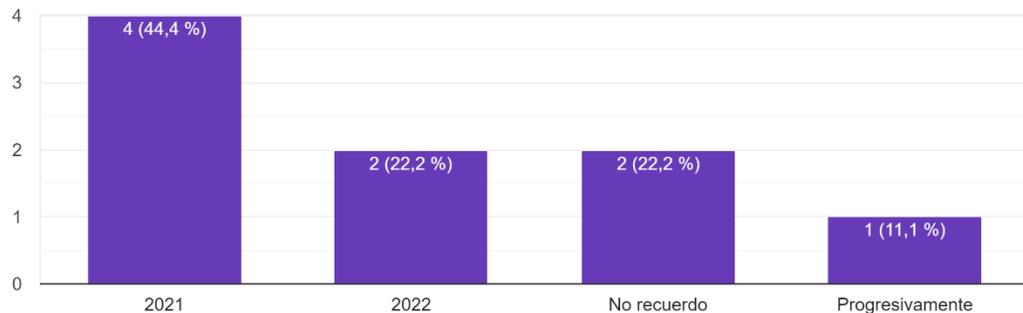


El 100% de los encuestados están de acuerdo con que la Biblioteca Central de la UCV no estaba preparada para enfrentar una situación de emergencia sanitaria como la que se presentó en la declaración realizada en marzo del 2020.

Pregunta número 4

¿Cuándo la Biblioteca Central de la UCV volvió a prestar servicios universitarios después la declaración de pandemia?

9 respuestas



El 44,4% de los encuestados concordó con que la Biblioteca Central de la UCV volvió a prestar servicios a la población universitaria después de la declaración de pandemia en el año 2021, un año después de la declaración.

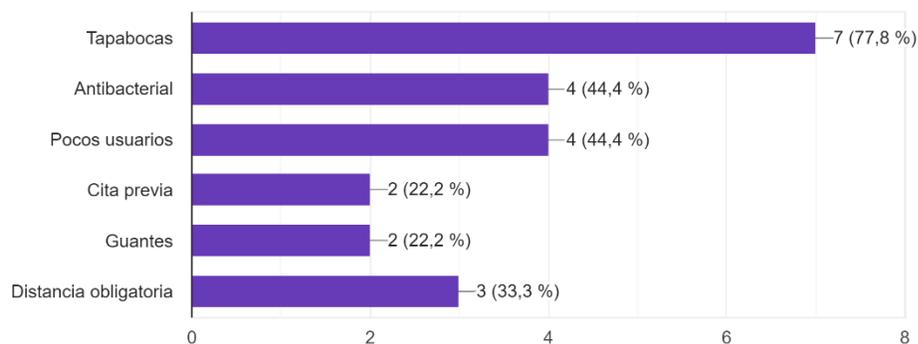
Mientras tanto, el 22,2% de los encuestados expresó que fue en 2022 cuando se volvieron a prestar los servicios a la población universitaria, dos años después de la declaración de pandemia.

Un 22,2% de los encuestados expresó no recordar cuándo se volvieron a prestar servicios a la población universitaria. Finalmente, un 11,1% de los encuestados destacó que se volvieron a prestar servicios progresivamente, es decir, primero solo algunos servicios hasta volver a retomarlos todos.

Pregunta número 5

¿Recuerda cuáles fueron las medidas tomadas para la continuación de los servicios de la biblioteca?

9 respuestas



Esta era una pregunta de respuesta múltiple. Es decir, los encuestados podían seleccionar más de una opción como respuesta. El 77,8% de los encuestados declaró que era obligatorio usar tapabocas como medida para poder recibir los servicios de la biblioteca. Mientras tanto, un 44,4% recordó como medida el uso de antibacterial y de la restricción de los servicios y el uso de los espacios a pocos usuarios.

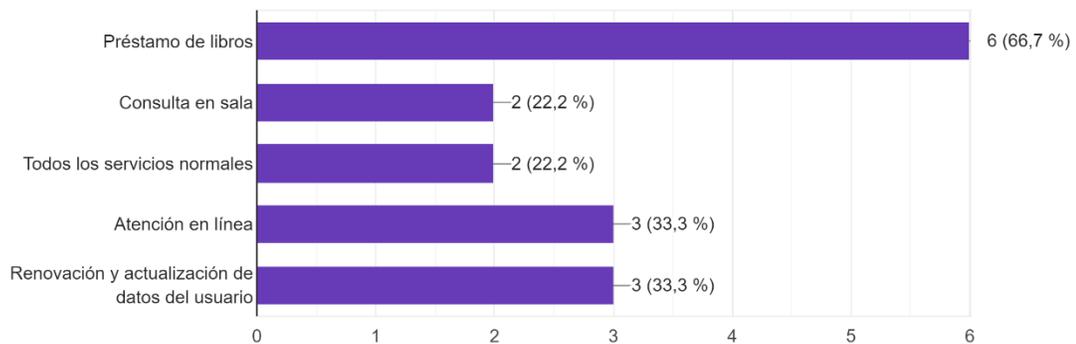
Un 33,3% de los encuestados también destacó que existía una restricción de distancia obligatoria para poder participar de los servicios. Mientras tanto un 22,2% aseguró que era necesario realizar una cita previa

para recibir la prestación de servicios. Finalmente, el 22,2% recordó que se solicitaba a los visitantes utilizar guantes para recibir servicios.

Pregunta número 6

¿Cuáles fueron los servicios que se prestaban?

9 respuestas



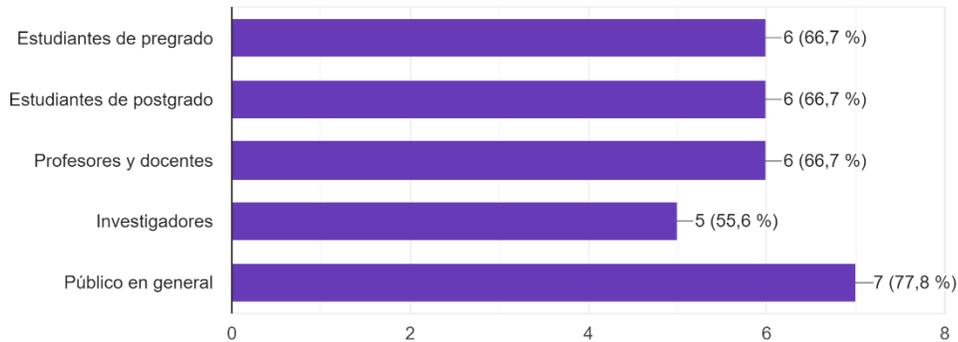
Igualmente, la respuesta a estas preguntas era de selección múltiple, con lo que algunos encuestados seleccionaron las opciones que recordaban. El 66,7% de los encuestados indicó que se ofrecía el préstamo circulante de libros tal como se ofrecía antes de la declaración de pandemia. Mientras tanto el 33,3% concordaron que se prestaba un servicio de atención en línea. Igualmente, el 33,3% de las respuestas recibidas destacó como servicio prestado la renovación y actualización de los datos del usuario, así como la tramitación de solvencias.

Un 22,2% de los las respuestas también destacó la consulta en sala como uno de los servicios ofrecidos durante la pandemia. Y el 22,2% estuvo de acuerdo en que se prestaron todos los servicios normales.

Pregunta número 7

¿A qué tipo de población se dirigían o atendían?

9 respuestas



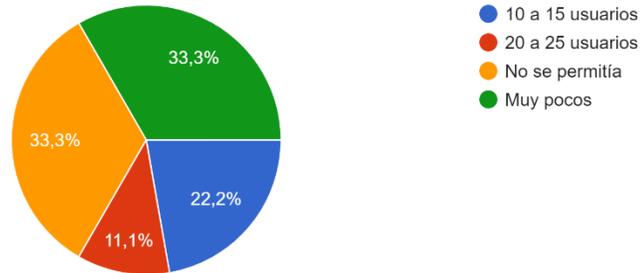
Esta respuesta también era de selección múltiple, por lo que los encuestados tenían la opción de elegir entre todas las respuestas. El 77,8% de las respuestas destacó que durante la pandemia se atendía al público en general, es decir, a personas de cualquier índole, estuviesen o no relacionadas con la comunidad universitaria.

El 66,7% de las respuestas también destacó como público objetivo durante la pandemia a Estudiantes de Pregrado, Postgrado, Profesores y docentes. Mientras tanto, el 55,6% expresó que también atendieron investigadores durante la época de pandemia.

Pregunta número 8

¿Qué cantidad de usuarios asistía o era permitida en la biblioteca?

9 respuestas

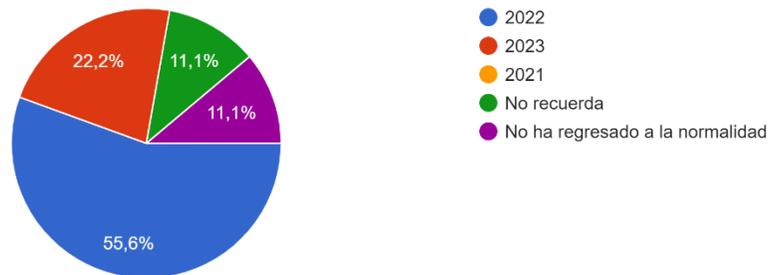


De acuerdo con el 33,3% de los encuestados, no había una cantidad específica de usuarios, pero solo se permitían muy pocos dentro de la biblioteca. Mientras tanto, el 33,3% expresó que no se permitían usuarios dentro de la biblioteca. Un 22,2% de los encuestados reveló que solo se permitía entre 10 y 15 usuarios en la biblioteca diariamente, mientras que el 11,1% destacó que se permitía una afluencia entre 20 y 25 usuarios dentro de la biblioteca al mismo tiempo durante la pandemia.

Pregunta número 9

¿Podría recordar cuándo considera que los servicios bibliotecarios "volvieron a la normalidad"?

9 respuestas



El 55,6% de los encuestados estuvo de acuerdo con que los servicios bibliotecarios regresaron a la normalidad durante el año 2022, dos años

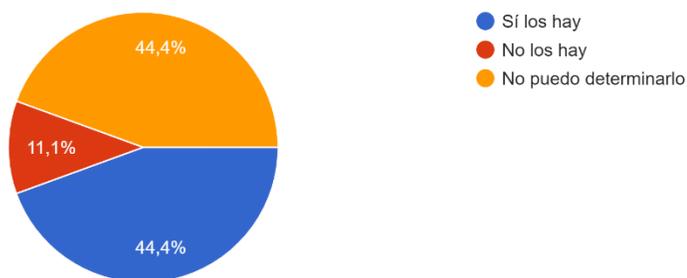
después de la declaración de pandemia. Mientras tanto, el 22,2% de los usuarios declaró que los servicios regresaron a la normalidad en el año 2023.

El 11,1% no recuerda cuando fueron reinstaurados los servicios mientras que el 11,1% declara que no ha regresado a la normalidad.

Pregunta número 11

¿Puede determinar si hay servicios que hayan surgido en pandemia que todavía se sigan usando en la Biblioteca Central de la UCV?

9 respuestas



El 44,4% de los encuestados estuvo de acuerdo en que sí hay servicios nuevos que han surgido como respuesta a la pandemia y siguen vigentes, usándose dentro de la Biblioteca Central de la UCV. Mientras tanto, el 44,4% de los encuestados expresó no poder determinar si todavía se prestan servicios que hayan surgido en la pandemia. Y un 11,1% de los usuarios expresó que no había ningún servicio actual que hubiese surgido durante la época de pandemia.

Análisis general de los resultados obtenidos en la encuesta

La encuesta realizada al personal de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela refleja que la pandemia fue un desafío sin precedentes que puso a prueba la capacidad de adaptación y respuesta de la institución. La mayoría del personal coincidió en que la biblioteca no

estaba preparada para afrontar una emergencia sanitaria de esta magnitud. Sin embargo, a medida que avanzaron los meses, se implementaron medidas como el uso obligatorio de tapabocas, gel antibacterial, y restricciones en el acceso para proteger tanto al personal como a los usuarios. Esta adaptación inicial demostró la necesidad de ajustar las operaciones para asegurar la continuidad de los servicios en un entorno cambiante y desafiante.

A lo largo del periodo de pandemia y post pandemia, la prestación de servicios fue reestructurada de forma progresiva. Un aspecto clave fue la introducción y expansión de servicios en línea, como la atención virtual y la tramitación de solvencias y renovaciones, que permitieron a los usuarios mantenerse conectados con la biblioteca desde sus hogares. El personal tuvo que ajustar sus roles y funciones para ofrecer estos servicios de manera efectiva, lo que mostró una notable flexibilidad y compromiso por parte de la biblioteca para continuar satisfaciendo las necesidades de la comunidad universitaria. Este proceso de transformación fue esencial para mantener la relevancia y la accesibilidad de los servicios bibliotecarios durante este periodo.

Otro punto destacado es que, aunque hubo una reapertura de los servicios presenciales en 2021 y 2022, la biblioteca no regresó completamente a su funcionamiento habitual sino hasta mucho después, y algunos aspectos aún continúan adaptados a las nuevas realidades impuestas por la pandemia. El hecho de que ciertos servicios introducidos durante la emergencia se hayan mantenido vigentes demuestra que la experiencia adquirida durante este periodo resultó en mejoras y prácticas que han perdurado, como las restricciones en la cantidad de usuarios y la atención mediante citas previas.

De acuerdo con los datos recolectados, la experiencia vivida por la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela durante la pandemia y post pandemia fue un proceso de aprendizaje y adaptación constante. La flexibilidad y la disposición del personal para implementar nuevas estrategias permitieron que la biblioteca continuara brindando servicios esenciales a pesar de las limitaciones y desafíos. Esta experiencia dejó lecciones valiosas sobre la importancia de estar preparados para situaciones imprevistas y la necesidad de innovar y adaptarse para mantener la calidad y accesibilidad de los servicios bibliotecarios en tiempos de crisis.

Descripción por sinergias

La descripción por sinergias se refiere al análisis de cómo diferentes elementos o componentes del evento se interrelacionan y generan resultados en conjunto. En mi investigación, esto podría significar examinar cómo interactuaron diferentes aspectos del servicio bibliotecario durante la pandemia. Se estudian:

- La sinergia entre el personal de la biblioteca y los estudiantes en la transición hacia plataformas digitales.
- La relación entre la infraestructura tecnológica de la universidad y la capacidad de la biblioteca para ofrecer recursos virtuales.
- La cooperación entre diferentes departamentos de la universidad para mantener los servicios bibliotecarios activos.

Este tipo de análisis me permitirá ver el evento no solo como una serie de hechos aislados, sino como un conjunto de interacciones y relaciones que, en conjunto, determinaron el éxito o fracaso de la prestación de servicios.

En este apartado, voy a compartir las entrevistas que realicé a los encargados de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela durante y después de la pandemia: la Lic. Iraida Jauregui, quien estuvo a cargo durante el periodo de emergencia sanitaria, y el Dr. Isnardo Delgado, actual director.

Al analizar sus perspectivas y experiencias, podré entender cómo se gestionaron los servicios bibliotecarios en un momento tan crítico y cómo se adaptaron las estrategias para responder a las necesidades de los usuarios. Este análisis me permitirá ver el evento no solo como una serie de hechos aislados, sino como un conjunto de interacciones y decisiones que, en conjunto, determinaron el éxito o fracaso en la prestación de servicios de la biblioteca.

Entrevista realizada al Doc. Isnardo Delgado, actual director de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela

¿Cuándo comenzó su gestión como director de la biblioteca?

Mi gestión como director de la Biblioteca Central comenzó el 29 de julio de 2023, a raíz de las elecciones de las nuevas autoridades rectorales.

¿Recibió algún informe o información detallada sobre la gestión de los servicios bibliotecarios en la Biblioteca Central hasta la fecha?

No tan específico. Recibí más bien la entrega de acta y la parte administrativa: rendición de cuentas, bienes, pero no con ese nivel de detalle. Sin embargo, puedo solicitar las metas físicas que se consignaron en ese momento para elaborar un informe de gestión si es necesario.

¿Qué puede decirnos sobre la gestión de los servicios bibliotecarios en la época de pandemia? ¿Cómo considera que fue la afectación?

Sí. Tengo entendido que se implementaron citas para los préstamos circulantes, ya que no se podía realizar la permuta habitual. Además, se enfocaron en suministrar información a través de recursos electrónicos, publicaciones en formato digital y artículos en PDF.

¿Diría que esa modalidad de servicio también se implementó en las bibliotecas del resto de las facultades?

Sí. Durante la pandemia, yo era director de la Biblioteca de las Facultades de Ciencias Jurídicas y Políticas. Ese confinamiento nos permitió crear la biblioteca digital con todos los autores de libros de la escuela. Los autores nos autorizaban y enviaban sus libros en formato PDF. También recopilamos materiales de páginas académicas y colaboramos con estudiantes que poseían libros en digital. Aunque no necesariamente eran los autores directos de ese material, hubo colaboración entre colegas y estudiantes para compartir el acceso a bases de datos suscritas, artículos, y libros homenaje.

Asimismo, se ofreció el servicio por WhatsApp Learning y, posteriormente, en la nube mediante Omega. Sin embargo, por cuestiones de espacio y la saturación de los dispositivos, creamos una cuenta en Telegram para dar respuestas de manera sincrónica. Además, se enviaban documentos por correo electrónico, porque muchos usuarios no tenían acceso a un dispositivo móvil o Android.

¿Usted considera que la Biblioteca Central estaba preparada para una situación de pandemia como esta?

Se habían dado algunos pasos, porque ya existía una proyección internacional de la colección y de los productos de la universidad, como trabajos de grado, tesis doctorales y trabajos especiales de grado. Estos documentos eran solicitados internacionalmente de forma remota, incluso antes de la pandemia. Así que, ese servicio ya se venía prestando a solicitud de usuarios internacionales. Una vez que digitalizábamos un documento o hacíamos un PDF, quedaba disponible permanentemente. Esto nos permitió ir formando una biblioteca digital.

También facilitábamos el acceso a recursos electrónicos educativos en open access, como las bases de datos Redalyc, Dialnet, SciELO, entre otras. Además, nuestras publicaciones en formato digital están disponibles en el catálogo colectivo de la Biblioteca Central. Diseñamos un código QR que ha sido de gran utilidad, sobre todo ahora que la biblioteca está cerrada por rehabilitaciones de espacio. El entrenamiento que nos dejó la pandemia nos permite seguir ofreciendo estos servicios, ya no por el confinamiento, sino por la rehabilitación, otra situación de emergencia. Pero sigue siendo pertinente porque actualmente no hay acceso presencial a la biblioteca.

¿Considera que actualmente los servicios continúan con un esquema creado en pandemia?

Sí, sí. Esos servicios permanecen y se mantendrán en el tiempo. Si bien es cierto que antes de la pandemia no habíamos pasado por una experiencia tan prolongada, eso nos permitió estar preparados para dar una respuesta inmediata en situaciones en las que no se puede acceder físicamente a la biblioteca, sin dejar de prestar el servicio.

¿Cuál diría que es el alcance de esos servicios en emergencias que están ofreciendo actualmente?

El alcance incluye a toda la comunidad, tanto interna como externa: estudiantes de pregrado, posgrado, investigadores, docentes y público en general. A través de nuestra página web, tienen acceso al catálogo colectivo y a todas las publicaciones en formato digital. Mantenemos el servicio en línea también a nivel internacional, para quienes lo requieran.

Según su opinión profesional, ¿los servicios bibliotecarios están preparados para enfrentar a otro tipo de emergencia sanitaria?

Sí, todo ese confinamiento y, ahora, la rehabilitación de los espacios de la biblioteca nos ha brindado la oportunidad de crear nuevas estrategias de respuesta para los usuarios. Por ejemplo, se creó un código QR para el catálogo, lo que permite que los estudiantes o cualquier usuario ya no tengan que acudir físicamente a la biblioteca ni consultar el fichero interno. Con ese código QR, desde su casa y a través de cualquier dispositivo, pueden acceder al catálogo.

También implementamos códigos QR para los libros que están disponibles en formato digital. Así, los usuarios pueden descargar el código y tener el libro completo en su dispositivo. Además, rescatamos un servicio de chat para que los usuarios puedan hacer preguntas al bibliotecario y recibir respuestas inmediatas, ya sea para consultas sobre bibliografía o estrategias de búsqueda. Esto les ayuda a organizar mejor su bibliografía y realizar levantamientos bibliográficos para la investigación.

Análisis de los datos recopilados en la entrevista con el Doctor Isnardo Delgado

La entrevista completa realizada al doctor Isnardo Delgado se encuentra reflejada en el Anexo 1 de esta investigación. Para efectos de este estudio, me centraré únicamente en las respuestas directas a las preguntas

que formulé, enfocándome en aquellas que proporcionan un entendimiento claro del fenómeno desde la perspectiva de las sinergias. Esto me permitirá analizar cómo las interacciones y colaboraciones internas influyeron en la prestación de servicios durante la pandemia y post pandemia.

La entrevista con el Dr. Isnardo Delgado revela que la respuesta de la Biblioteca Central a la crisis de la pandemia fue un proceso dinámico, caracterizado por la adaptación constante y la colaboración entre los miembros del personal para garantizar la continuidad de los servicios bibliotecarios. A pesar de que no existía una preparación total para una emergencia sanitaria de tal magnitud, la biblioteca aprovechó sus recursos y experiencias previas para ajustar su funcionamiento, ofreciendo servicios a través de plataformas digitales y adaptándose a las necesidades inmediatas de los usuarios.

Esta capacidad de adaptación permitió no solo la continuidad de los servicios, sino también la implementación de nuevas estrategias, como el uso de códigos QR, la creación de la biblioteca digital y el uso de inteligencia artificial como apoyo en la atención al usuario.

El trabajo en conjunto del personal durante la pandemia evidenció la importancia de la sinergia para el éxito en la prestación de servicios. La colaboración entre bibliotecas, estudiantes, docentes y la comunidad en general fue fundamental para la digitalización de recursos y la implementación de soluciones innovadoras como el uso de Telegram y WhatsApp Learning. Esta coordinación permitió que la biblioteca no solo respondiera de manera efectiva a la crisis, sino que también fortaleciera su alcance, extendiendo sus servicios tanto a nivel nacional como internacional.

Finalmente, la experiencia adquirida durante la pandemia demostró que la Biblioteca Central se adaptó y evolucionó, integrando herramientas y

estrategias que han permitido continuar ofreciendo servicios incluso en el contexto actual de rehabilitación de sus espacios. La sinergia y la adaptación se convirtieron en elementos claves para superar los desafíos y garantizar el acceso a la información, lo que dejó a la biblioteca mejor preparada para enfrentar futuras situaciones de emergencia.

Entrevista realizada a la Licenciada Iraida Jauregui, encargada de la biblioteca durante la pandemia

¿Considera que los servicios de la Biblioteca Central de la UCV estaban preparados para una situación de emergencia sanitaria?

No, la biblioteca no estaba preparada. A pesar de contar con el Departamento de Servicios Electrónicos, nos dimos cuenta de que el servicio no respondía a las necesidades de trabajo a distancia que surgieron con la pandemia. Nos tocó reinventarnos, replantearnos estrategias y cargar con el peso de digitalizar documentos para que los estudiantes pudieran acceder desde sus casas.

¿Cuál era su posición como profesional de la información en la Biblioteca Central de la UCV cuando fue decretada la pandemia en marzo del 2020?

El servicio debe continuar. Al darme cuenta de que no teníamos las herramientas para ofrecer un servicio completamente en línea como hicieron muchas bibliotecas internacionales, nos tocó replantearnos qué podíamos hacer. Comenzamos a digitalizar con lo que teníamos, y muchas personas que no eran del área de catalogación ayudaron a subir el material al sistema.

En cuanto al público al que atendían, ¿quiénes eran los primeros en buscar los servicios de la biblioteca?

Al principio, los usuarios eran principalmente estudiantes que estaban próximos a graduarse. Después, se fueron sumando más investigadores, tanto de pregrado como de posgrado, pero no necesariamente por cátedras específicas, sino más bien por investigaciones puntuales. La mayoría eran investigadores con un propósito definido. También recibimos muchas consultas externas, incluso de fuera del país, de profesores de otras universidades que pensaban que teníamos un servicio digitalizado completo. Pero lamentablemente no siempre podíamos dar respuesta porque no todo el material estaba disponible en formato digital.

¿Cómo cambiaron los servicios de la biblioteca de cara al distanciamiento social obligatorio? ¿Qué cambió?

La prioridad siempre va a ser darle un servicio al estudiante. Siempre fue, o sea, mi visión siempre fue esa, garantizar un servicio de información para ese estudiante, que pudiera tener acceso al material de allí. Como te digo, había que garantizar seguridad para los empleados, pero también seguridad para ellos. Había una distancia mínima, el tiempo de atención era mucho más corto, y solamente atendíamos a cinco o seis personas por día. No prestamos más servicio a puertas abiertas. Si no tenía estudiantes y había alguien en la puerta, se le podía permitir el ingreso, pero siempre cumpliendo con la normativa.

¿Y podrías decir que surgieron nuevos servicios a partir de ahí?

Sí, porque creamos el servicio por cita. De hecho, ahora, con la remodelación, ese servicio es el que está funcionando. Bueno, digamos que está funcionando. Ahorita no, por ciertas razones, no está funcionando, pero

fue el servicio que comenzamos a ofrecer al inicio de la remodelación en el piso 4. Solo quienes hacían su cita podían subir. Así que se introdujeron y mejoraron varios servicios.

¿Y podrías decir que se extinguieron algunos servicios que se prestaban con frecuencia?

Claro, el préstamo en sala, en un principio, no se dio. Para poder incorporarlo, estamos hablando de 2021. Después de marzo de 2021, comenzamos a permitirlo, un año después de la pandemia. Pero todo lo que fue el 2020 y hasta marzo de 2021, no se dio el préstamo en sala, solo el préstamo circulante.

¿Existen estadísticas que nos ayuden a determinar el impacto de los servicios de la biblioteca durante la pandemia?

Sí, tengo esas estadísticas, se reflejaron en el consejo universitario, y las debo tener guardadas en mi correo.

Según su opinión profesional, ¿los servicios bibliotecarios están preparados para enfrentar a otro tipo de emergencia sanitaria?

Te digo que no. Ahorita no tenemos una pandemia, pero estamos en una situación donde el servicio por cita se aplicó solo en los primeros días mientras comenzó la remodelación. Durante ese tiempo, se atendía a los usuarios, pero ahora el servicio bibliotecario está parado.

Análisis de los datos recopilados en la entrevista con la Licenciada Iraida Jauregui

La entrevista completa con la Licenciada Iraida Jauregui se encuentra reflejada en el Anexo 2. Para efectos de esta investigación, solo he tomado en cuenta las respuestas directas a las preguntas que realicé, ya que me

interesa comprender el fenómeno a través de las sinergias generadas durante la prestación de servicios de la Biblioteca Central en el periodo de pandemia y post pandemia.

La entrevista con la Licenciada Iraida Jauregui revela el gran desafío que enfrentó la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela (UCV) durante la pandemia y cómo su personal logró mantener los servicios esenciales a pesar de las numerosas limitaciones. La conversación pone de manifiesto la resiliencia, el sentido de pertenencia y la creatividad del equipo para continuar ofreciendo servicios a la comunidad universitaria en un contexto de incertidumbre.

En primer lugar, la Lic. Jauregui destaca el compromiso del personal bibliotecario, quienes, pese a los riesgos personales y la falta de recursos, continuaron trabajando para garantizar el acceso a los materiales. Las decisiones se tomaron con base en la seguridad de los empleados y usuarios, y se buscó cumplir con el mandato constitucional de proporcionar un servicio bibliotecario como un servicio público. Este sentido de responsabilidad permitió que la biblioteca siguiera siendo un recurso esencial para los estudiantes e investigadores, aun cuando muchas otras bibliotecas del país cerraron completamente.

El uso de estrategias creativas y la implementación de medidas de seguridad fueron clave para la continuidad del servicio. La introducción de citas para la prestación del servicio, la desinfección de materiales y el control estricto del acceso a las instalaciones reflejan cómo la biblioteca se adaptó a las circunstancias. Además, la reutilización de los espacios y la colaboración del personal, incluso involucrando a familiares, demuestran un alto nivel de adaptabilidad y compromiso para mantener la operatividad.

Es importante resaltar la capacidad de innovación del equipo. La Lic. Jauregui menciona cómo se implementaron servicios en línea y se reorganizaron los procesos, como la digitalización de documentos y la creación de un correo para informar sobre los servicios disponibles. Esto permitió que la biblioteca siguiera siendo un punto de acceso importante para estudiantes e investigadores, incluso durante los momentos más difíciles de la pandemia.

Finalmente, la entrevista refleja la necesidad de un enfoque proactivo y la disposición para reinventar los servicios bibliotecarios. La experiencia adquirida durante la pandemia fue crucial para adaptarse a los cambios en la demanda y para entender cómo el servicio de la biblioteca debía evolucionar para responder a las necesidades emergentes de los usuarios. Esto permitió que la biblioteca no solo sobreviviera a la crisis, sino que también identificara áreas de mejora y se preparara para enfrentar futuros retos.

En conclusión, la Biblioteca Central de la UCV, bajo la dirección de la Lic. Iraida Jauregui y su equipo, demostró un compromiso excepcional y una capacidad de adaptación que permitió que los servicios continuaran, contribuyendo de manera significativa a la comunidad universitaria durante la pandemia. La experiencia adquirida y la implementación de nuevas estrategias establecen un precedente de cómo una institución puede reinventarse y ofrecer un servicio esencial en tiempos de crisis.

Entrevista realizada al señor Saúl Garrido, encargado de la Sala de Ciencias Puras de la BC-UCV durante la pandemia y en la actualidad

¿Qué es lo primero que recuerda cuando declararon la pandemia?

Las autoridades suspendieron todas las actividades, incluyendo la biblioteca, que es donde yo trabajo. Eso fue durante marzo, abril, mayo y

junio. Nadie estaba en el edificio de la biblioteca, solo una persona encargada de la vigilancia del edificio, por cualquier problema que pudiera presentarse.

A finales de junio de 2020, llamé a la directora de la biblioteca y le dije que ya llevaba tres meses en casa y quería asistir algunas horas a la biblioteca para realizar trabajos internos.

Ya para finales de octubre, noviembre y diciembre empezaron a llamar a los jefes de las divisiones y departamentos de la Biblioteca Central para que fueran asistiendo poco a poco, tomando las medidas de seguridad de aquel tiempo: tapabocas, guantes, alcohol y antibacterial.

Durante ese tiempo, los trabajos se centraron en el fondo bibliográfico y tareas internas.

Entonces, ¿cuándo empezaron a atender a los usuarios?

Fue en enero de 2021. Los usuarios podían solicitar libros, tesis o cualquier material por correo electrónico, que la biblioteca facilitó. Empezamos a gestionar esas solicitudes. También se comenzaron a gestionar solvencias de biblioteca para los estudiantes que se iban a graduar, todo en línea.

¿Y cómo funcionaba el préstamo de libros en ese momento?

Los usuarios solicitaban los libros por correo, nosotros los ubicábamos en la sala y los teníamos listos para cuando pasaran a recogerlos. Todo el proceso era rápido, pero hubo muchas solicitudes, lo que complicaba un poco el trabajo.

¿Cuándo cree que empezó a abrirse la biblioteca de manera más regular?

Eso ocurrió en noviembre de 2021, según recuerdo. Para ese momento, la biblioteca comenzó a abrir en horarios específicos, aunque seguían las restricciones. Se digitalizaron algunos libros y se mantuvo el servicio de atención en línea.

¿Tiene una idea aproximada de cuántos libros se digitalizaron?

No tengo un número exacto, pero puedo estimar que fueron cerca de 100 libros o trabajos. Digitalizar es un proceso complejo y costoso, además de que requería personal específico.

¿Cree que los servicios de la biblioteca cambiaron o surgieron nuevos servicios después de la pandemia?

Cambiaron bastante. La asistencia presencial bajó mucho. No sabemos si fue porque muchos estudiantes se fueron del país o por otras razones, pero la afluencia de usuarios disminuyó considerablemente. Sin embargo, las consultas en línea siguieron activas.

¿Cree usted que la biblioteca está preparada para enfrentar una nueva pandemia o una crisis similar?

Sí, aunque tenemos un gran déficit de personal. Durante la pandemia, muchos empleados se jubilaron y no hemos podido reemplazarlos, ya que cuando un empleado se jubila, se lleva el 100% de su sueldo, lo que deja sin presupuesto para contratar a alguien nuevo. Esto ha afectado mucho, ya que antes tenía a siete empleados a mi cargo y ahora solo queda uno.

Análisis de los datos recopilados en la entrevista con el Señor Saúl Garrido

La entrevista completa se encuentra en el Anexo 3 de este trabajo de investigación. Para estos efectos, tomé los fragmentos que se alinean con

los objetivos de mi investigación para analizar las sinergias que surgieron durante la prestación de servicios en la pandemia. A través de estos fragmentos, puedo describir cómo la colaboración entre el personal de la Biblioteca Central y la comunidad universitaria fue crucial para enfrentar los desafíos de la crisis sanitaria.

Una de las sinergias más claras que identifiqué es la que se dio entre los distintos departamentos de la biblioteca. Esta colaboración permitió adaptarse rápidamente a las nuevas necesidades, transformando las funciones para centrarse en los servicios virtuales. El trabajo en equipo fue esencial para digitalizar recursos y ofrecer atención en línea, algo que no habría sido posible sin la coordinación que logramos internamente.

También observé una sinergia importante entre la biblioteca y los usuarios. La capacidad de anticipar sus necesidades, adaptarse a ellas y recibir su retroalimentación fue clave para ajustar los servicios en tiempo real. Esto permitió no solo mantener el acceso a los recursos bibliográficos, sino también implementar soluciones tecnológicas innovadoras, lo que representó un avance significativo.

Además, hubo una sinergia con otras instituciones y la comunidad en general. Esta colaboración interinstitucional amplió el acceso a recursos y compartimos experiencias que beneficiaron tanto a la biblioteca como a los usuarios. Esta coordinación fue fundamental para fortalecer los servicios en un momento en el que más era necesario.

En definitiva, el análisis muestra que las sinergias fueron clave para la continuidad y el éxito de los servicios durante la pandemia. La interacción entre el personal, los usuarios y otras instituciones permitió superar los retos de manera colaborativa y eficaz, asegurando que la biblioteca siguiera siendo un recurso esencial en tiempos de crisis.

Descripción por ítems

Finalmente, la descripción por ítems se refiere a un análisis más detallado de aspectos específicos o componentes individuales del evento. Aquí descompongo el fenómeno en sus partes más pequeñas y las examino una por una. En mi investigación, analiza:

- La accesibilidad de los servicios en línea.
- Las especificaciones de la atención virtual ofrecida por el personal de la biblioteca.
- La disponibilidad y efectividad de los recursos bibliográficos digitales.
- La accesibilidad a la información de interés acerca de los servicios bibliotecarios.

Al desglosar el evento en ítems específicos, puedo proporcionar un análisis detallado de cada aspecto del servicio, lo que me permitirá identificar áreas de éxito y de mejora.

Informe de gestión presentado por la Licenciada Iraida Jauregui

El informe sobre la Biblioteca Central destaca su papel fundamental como un espacio clave para el desarrollo académico e intelectual de la comunidad universitaria, enfatizando su importancia en la investigación, la docencia y el servicio. En este contexto, se pone de manifiesto la accesibilidad a los servicios en línea como un pilar esencial durante los años 2020 y 2021, marcados por la pandemia de COVID-19.

La biblioteca adaptó rápidamente sus servicios a un formato en línea, garantizando que los usuarios pudieran acceder a sus recursos y colecciones a pesar de las restricciones impuestas por la pandemia. Este cambio no solo fue necesario, sino que también demostró la capacidad de la Biblioteca para

responder a situaciones adversas. Las medidas de confinamiento global obligaron a la biblioteca a replantear su operativa, convirtiendo los espacios físicos en accesos digitales. Aunque muchos espacios físicos fueron cerrados, a partir de octubre de 2020, la Biblioteca empezó a ofrecer servicios a investigadores a través de citas telefónicas, lo que evidencia un esfuerzo por mantener la accesibilidad en momentos críticos.

La misión de la Gestión de Información y Documentación de la Biblioteca Central (GID-BC) se centró en garantizar la disponibilidad de la información solicitada, lo que se traduce en una facilitación del acceso a recursos digitales. La implementación de tecnologías de información y la modernización de los sistemas de control de préstamos también fueron vitales para asegurar que los usuarios pudieran interactuar de manera efectiva con la biblioteca, incluso en un contexto de distanciamiento social.

Además, el informe menciona la existencia de departamentos interconectados que trabajan para ofrecer una atención de calidad tanto presencial como en línea. Esto subraya la importancia de la formación continua del personal, que es esencial para proporcionar una atención adecuada y eficiente a través de plataformas virtuales.

De acuerdo, con el informe, el personal que dio respuesta a la emergencia por COVID-19 fueron:

- Cuatro Bibliotecólogos
 - Jefe de Sección Humanidades
 - Jefe de Sección Ciencias Sociales
 - Jefe de Sección Publicaciones Periódicas y Oficiales
 - Jefe de Sección Referencia
- Jefe de Sección Geo cartografía Digitalizada
- Un Geógrafo

- Un Musicólogo
- Diez (10) Auxiliares de Biblioteca

Igualmente, el informe refleja que la prestación de servicios bibliotecarios a los usuarios de la población universitaria durante los años 2020 y 2021 fueron, en resumen:

- Registro de usuarios.
- Elaboración de solvencias.
- Levantamiento de suspensiones.
- Manejo de multas.
- Recepción de préstamos circulantes.
- Orientación y apoyo al usuario.
- Manejo de colecciones de referencia y de diversas áreas del conocimiento (matemáticas, ciencias sociales, humanidades, etc.).
- Digitalización de material bibliográfico.
- Apoyo a actividades culturales.
- Préstamos en sala y circulante.
- Intercalación de material bibliográfico.
- Escaneo y digitalización de cartografía.
- Consulta de mapas analógicos y digitales.
- Acceso a imágenes satelitales y cartografía básica de Venezuela.
- Servicio de ploteo e impresión gráfica y cartográfica.
- Consulta de bases de datos geocartográficas.
- Asesoría a tesis especialistas en musicología.
- Consulta de materiales audiovisuales y musicales.
- Reactivación de la Videoteca Margot Benacerraf mediante citas en línea.

Adicionalmente, en el informe se destaca que durante los años 2019 a 2023, el personal de la Biblioteca Central realizó diversas actividades y acciones que reflejan su compromiso y colaboración en el cumplimiento de sus funciones y prestación de servicios a la comunidad universitaria. Las principales actividades incluyen:

- Organización de estanterías y movilización de colecciones para hacer espacio a nuevos libros adquiridos por donación y compra.
- Corrección de cotas borrosas e identificación de libros con manchas o deterioro, colaborando con el departamento de Procesos Técnicos.
- Recuperación y actualización de la colección de publicaciones periódicas a través de donaciones.
- Implementación de medidas sanitarias para garantizar un ambiente limpio, incluyendo el pago de solvencias con productos de limpieza y material de protección para el personal.
- Reactivación de visitas guiadas y apoyo a tesis en sus defensas de trabajo de grado.
- Préstamos del Hall principal para actividades culturales, apoyando a diversas facultades e instituciones de la UCV.
- Promoción de actividades de lectura y talleres sobre tecnología de la información.
- Realización de un ciclo de cine y visitas guiadas a estudiantes de diferentes niveles.

Estas acciones demuestran el esfuerzo de la Biblioteca Central por mantener su servicio y apoyar la formación y cultura de la comunidad universitaria.

En el informe se cita con precisión lo siguiente:

“Los servicios de la Biblioteca Central están pautados en el horario comprendido de lunes a sábado de 8:00 a.m a 5:00 p.m. y los domingos de 9:00 am a 1:00pm. Para prestar el servicio, este departamento ofrece a los usuarios varias secciones que se

especializan en brindar acceso y controlar la utilización del acervo documental según la especialidad a la cual corresponden. A partir del 2020 este horario ha variado motivado a la Pandemia Covid-19 y actualmente se encuentra prestando servicio de lunes a jueves de 8:00am a 4:00pm

La atención de los servicios de la Biblioteca durante gran parte del año 2020, 2021 y 2022 giró en torno al mejoramiento de los servicios de manera virtual y en la oferta de nuevos recursos de información digital (libros del sello editorial EBUC) y digitalización de material bibliográfico. De esta manera se enfocaron los esfuerzos hacia la satisfacción de las necesidades informacionales de los usuarios en un contexto de aislamiento y trabajo en casa”.

Esto resalta cómo la Biblioteca Central adaptó sus servicios a las condiciones impuestas por la pandemia de COVID-19, enfatizando su flexibilidad y compromiso con la comunidad universitaria. Inicialmente, la biblioteca operaba con un horario establecido de lunes a sábado, lo que permitía un acceso amplio a sus recursos. Sin embargo, la emergencia sanitaria obligó a una reestructuración de este horario, reduciendo los días y horas de atención presencial a un servicio más limitado de lunes a jueves.

Este cambio refleja una necesidad urgente de garantizar la salud y seguridad de los usuarios y del personal. A pesar de las restricciones, la biblioteca no solo mantuvo sus operaciones, sino que también priorizó el mejoramiento de sus servicios en línea, ofreciendo acceso a nuevos recursos digitales y digitalizando materiales bibliográficos. Esto es un testimonio de su capacidad para innovar y responder proactivamente a las necesidades de información en un momento crítico de aislamiento y adaptación al trabajo remoto.

La transformación hacia un enfoque más virtual demuestra cómo la biblioteca se posicionó como un recurso esencial para la comunidad académica, asegurando que la educación y la investigación pudieran continuar, a pesar de las limitaciones impuestas por la pandemia. En

resumen, la biblioteca se adaptó para mantener su relevancia y funcionalidad, garantizando que sus servicios siguieran siendo accesibles en un contexto desafiante.

El informe revela un contraste notable en el uso de los servicios de la Biblioteca Central durante el año 2020 en comparación con 2021. En 2020, la biblioteca recibió a 3,528 usuarios realizando consultas de manera presencial, mientras que únicamente 6 usuarios optaron por el servicio en línea. Este predominio de la atención presencial refleja la confianza de la comunidad universitaria en los servicios ofrecidos en el espacio físico.

Sin embargo, en 2021, se evidenció un cambio significativo en las dinámicas de acceso a la información: el número de usuarios presenciales cayó drásticamente a 28, mientras que las consultas en línea aumentaron a 535. Este aumento en el uso de los servicios virtuales subraya la adaptación de los usuarios a las nuevas condiciones impuestas por la pandemia, así como la efectividad de la Biblioteca Central en la promoción de sus recursos digitales para satisfacer las necesidades informativas en un contexto de distanciamiento social.

Dicho informe se encuentra anexado a esta investigación (Anexo 4) y tiene datos adicionales de interés para futuras investigaciones.

Redes sociales como recurso de información

Al revisar las redes sociales de la Biblioteca Central, lo primero que se destaca es la sincronización entre sus plataformas: Facebook, Twitter (ahora X) e Instagram. Todas comparten automáticamente la misma información. Sin embargo, al analizar el formato y las características de las publicaciones, como la limitación de caracteres y el uso de hashtags, se puede deducir que el contenido original proviene de Twitter. Esto sugiere que los demás canales

simplemente replican lo publicado en esa red social, lo que permite hacer una reconstrucción cronológica precisa a partir de las publicaciones de Twitter.

A partir de ello, como lo indica el proceso de análisis de Hurtado de Barrera (2010, p.327), cree categorías que emergen de la información recolectada y que me permiten tener una apreciación detallada de la situación y la percepción que tuvieron los usuarios y seguidores de las redes sociales a través de los canales ofrecidos.

Durante la observación libre se toman en cuenta las publicaciones de Twitter a través de la cuenta oficial de la Biblioteca Central @ [BibCentralUCV](https://twitter.com/BibCentralUCV) entre marzo del 2020 y enero del 2021, cuando se declara en Venezuela una flexibilización amplia y suficiente que irrumpe drásticamente con el concepto de distanciamiento social obligatorio que era lo que impedía el desarrollo de los servicios regulares.

En este detallaremos la categorización de las publicaciones y su contenido en general. Algunas de las publicaciones más relevantes se encuentran en el Anexo 5 de este trabajo de grado.

Celebraciones y efemérides

Todas las redes sociales compartieron imágenes y comunicados que celebran fechas y efemérides importantes para los estudiantes y miembros de la comunidad universitaria como:

- Día del libro.
- Día del bibliotecólogo.
- Aniversario de gestión de la Biblioteca Central.

- Reconocimiento como primera universidad venezolana en el Ranking mundial de universidades.
- Día del egresado UCevista.
- Día del estudiante universitario.
- Aniversario de fundación de la UCV
- Navidad

Eventos digitales

Durante la pandemia surgieron varios eventos digitales patrocinados y promocionados en las redes sociales de la Biblioteca Central como:

- Promoción del Evento ElsevierLive.
- Cumpleaños y ponencia de Margot Benacerraf.
- Presentación virtual del libro conmemorativo 300 años UCV
- Ciclo de ponencias “Rol del profesional de la información en tiempos de pandemia” para celebrar el día del bibliotecólogo.

Cabe destacar que toda la campaña en redes se hizo a través del Twitter de la Biblioteca Central, incluyendo la presentación de los ponentes y el enlace de inscripciones. También se usó el canal para ofrecer el cronograma de actividades, el inicio de las ponencias y la invitación a quienes no estuviesen inscritos para que participasen.

Eventos presenciales

Durante el período de pandemia, en una semana de flexibilización hubo solamente un evento presencial durante la pandemia que fue documentado a través de las redes sociales de la Biblioteca Central. Como celebración del aniversario 300 de la UCV hubo una donación de libros usados durante 4 días. Se menciona que amigos de la Casa de Estudios hicieron una gran donación y esto permitió que se suscitara la actividad.

Hubo varios anuncios en los que se destacó cumplir con las medidas de bioseguridad: guantes, tapabocas, mascarilla y gel antibacterial.

Comunicaciones y recomendaciones BC UCV

La cuenta de Twitter de la Biblioteca Central durante la pandemia funcionó como un canal de comunicación para destacar los avances y los servicios disponibles durante la pandemia. Las comunicaciones se dieron de la siguiente forma:

- Promoción de lectura para los niños en tiempos de pandemia.
- Apertura del servicio Libros para consulta en línea.
- Anuncio de que el servicio de Libros para consulta en línea tiene más de 200 títulos.
- Presentación del nuevo portal de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela que incluye nuevos avances para recepción de servicios online.
- Invitaciones constantes a visitar el nuevo portal para el uso del servicio Libros para consulta en línea.
- Promoción del servicio “Pregúntale al bibliotecario”, de consultas a nivel de correo electrónico.
- Aumento del acervo de libros electrónicos y recursos electrónicos.
- Videos de promoción sobre servicios en línea como:
 - Catálogo del sistema de bibliotecas SIBUCV.
 - Metabuscar KUANA.
 - Catálogo de la editorial EBUC.
 - Recursos electrónicos.
 - Libros digitalizados.
- Video didáctico para aprender a acceder a los recursos electrónicos y libros digitalizados.

- Notificación de que los servidores del sitio web estaban comprometidos, por lo que se cambian las vías de atención al correo institucional.
- Agradecimientos a estudiantes que colaboraron con el mantenimiento físico de la Biblioteca Central.
- Notificación y agradecimiento a Acumuladores Duncan por donar las 64 baterías para recuperar los servidores que daban funcionamiento al sitio web.
- Seguimiento de la reposición de las baterías para reponer los servidores.
- Notificación de que los servicios vuelven a estar en línea.
- Notificación de que el servicio de “Pregúntale al bibliotecario” estaría de vacaciones colectivas.
- Infografía paso a paso para hacer una solicitud de solvencia online tanto para usuarios registrados como no registrados.
- Notificación de receso por asueto navideño.

Cabe destacar que la última cifra ofrecida en redes sociales con respecto a los recursos disponibles era 240 libros digitalizados y más de 300 recursos en línea a disposición del público en general.

Información y campaña sobre pandemia

Desde algunos días antes de la declaración oficial de pandemia, la Biblioteca Central anticipaba algunas informaciones de interés internacional sobre los posibles escenarios. Esta es la información que hubo disponible en las redes sociales acerca de la pandemia:

- Compartida información de Enfermedad por COVID-19 expedida por la facultad de medicina de la UCV.
- Videos informativos compartidos sobre cómo se prepara la juventud en otros países para la pandemia declarada.

- Fotografías de los espacios universitarios vacíos uniéndose a la campaña mundial #QuédateEnCasa.
- Campaña de ánimo con fotografías alusivas a la universidad y a la Biblioteca Central que indican que continúan trabajando a pesar de las dificultades.
- Informaciones sobre el mantenimiento presencial de las salas de la Biblioteca Central durante el tiempo de Pandemia, a pesar de que no se prestan servicios presenciales, sino exclusivamente en línea.

Informaciones UCV y aportes universitarios

Las redes sociales de la Biblioteca Central también sirven como un canal de información de interés a la comunidad universitaria de la UCV. Por tanto, ofrecieron algunos comunicados relacionados directamente con ello:

- Solicitud de apoyo a las autoridades académicas para el respeto de las medidas cautelares por pandemia.
- Anuncio de recolección de alimentos para los estudiantes varados en Caracas durante la pandemia.
- Publicación de resoluciones del Consejo Universitario sobre beneficio de seguridad social de los profesores.
- Cronograma de sistema de ingreso por mérito académico a través de medios en línea.
- Comunicados de la rectora Dra. Cecilia García Arocha.
- Muestrario de las redes oficiales de comunicación de la UCV.
- Pronunciamientos oficiales provenientes de la sede del Vice Rectorado.
- Convocatoria para el sistema de ingreso por mérito académico y diagnóstico integral.

- Declaraciones oficiales de representantes universitarios.
- Posicionamiento de la UCV en los ranking universitarios mundiales.

Libros digitalizados

Se mantiene a la comunidad universitaria actualizada con respecto a títulos específicos digitalizados. En algunos casos se reiteran libros populares que fueron digitalizados, y otros que aparecen nuevos en el sitio web. Entre ellos destacan las publicaciones bajo el sello editorial EBCV. Estos no responden a un criterio específico visible. Entre ellos hay libros de:

- Historia de Venezuela.
- Biográficos.
- Botánica.
- Química.
- Medicina.
- Educación.
- Cultura.
- Derecho.

Post Pandemia

Durante el periodo comprendido entre enero del 2022 y junio del 2022 se pudo evidenciar un cambio en la oferta de servicios a los usuarios a través de las redes sociales. Entre las publicaciones se destacan.

- Comunicados BCUCV:
 - Atención de los usuarios en previa cita a través del servicio “Pregúntale al bibliotecario”.
 - Solicitud de devolución de libros prestados.
 - Iniciativa de cooperación con los profesores.

- Primer horario de apertura de la Biblioteca Central sin previa cita.
- Algunos servicios permanecen online como la solicitud de solvencias.
- Donación de material bibliográfico.
- Colaboración con Biblioteca jurídica e incorporación de nuevos libros del Abg. Isaías Enrique Medina.
- Incorporación de nuevos libros pertenecientes al sello EBCV.
- Horarios actualizados de prestación del servicio.
- Eventos presenciales:
 - Jornada de regalo de libros durante cuatro días.
 - Exposición presencial ruta cultural por el arte.
- Promoción de libros digitalizados con mucha menos incidencia que durante la pandemia.

Cabe destacar que el último horario de atención de forma presencial en la sede de la Biblioteca Central fue de lunes a jueves entre las 8:30 am y las 3:00 pm. En las publicaciones se deja de sugerir respetar las medidas de bioseguridad.

Análisis de la observación libre realizada en las redes sociales de la biblioteca central de la Universidad Central de Venezuela

Tomando los fragmentos pertinentes a los objetivos de la investigación, desglosamos el fenómeno en ítems específicos, lo que permite realizar un análisis detallado de cada uno de los aspectos observados en el marco de la prestación de servicios de la Biblioteca Central durante la pandemia y post pandemia. Estos ítems incluyen: la accesibilidad de los servicios en línea, las especificaciones de la atención virtual ofrecida por el personal de la

biblioteca, la disponibilidad y efectividad de los recursos bibliográficos digitales, y la accesibilidad a la información sobre los servicios bibliotecarios.

1. Accesibilidad de los servicios en línea

Uno de los aspectos más destacados durante la investigación fue la accesibilidad a los servicios en línea. En un contexto donde la presencialidad fue limitada, las plataformas digitales se convirtieron en el principal medio de conexión con los usuarios. A través de las redes sociales, se promovieron recursos como el catálogo de libros digitalizados y servicios como “Pregúntale al bibliotecario”.

Sin embargo, si bien la información estaba disponible, algunos usuarios encontraron dificultades para acceder a ella, debido a la complejidad de las plataformas o la necesidad de pasos adicionales para hacer consultas, lo que limitó la accesibilidad plena. Este punto resalta la importancia de simplificar los procesos para facilitar el uso de estos recursos a toda la comunidad.

2. Especificaciones de la atención virtual ofrecida por el personal

La atención virtual fue un factor clave durante este período. El servicio “Pregúntale al bibliotecario” permitió a los usuarios continuar recibiendo asistencia, pero la investigación reveló que hubo ciertos desafíos en cuanto a la capacidad de respuesta del personal.

Sin embargo, se buscó dar una respuesta online a preguntas comunes y prácticas como los horarios de asistencia o cómo debía seguirse el procedimiento para utilizar los servicios online. Entretanto, se estableció una

atención virtual inmediata en cuanto a estos detalles, mientras que se mantenía una comunicación constante entre los usuarios y los profesionales para brindar respuesta adecuada a sus demandas. Esto lo vemos reflejado durante la caída del sitio web, cuando rápidamente se implementaron medidas alternativas para seguir respondiendo a la demanda por vía online.

3. Disponibilidad y efectividad de los recursos bibliográficos digitales

La disponibilidad de recursos bibliográficos digitales fue otro aspecto clave. La investigación encontró que, aunque la biblioteca ofrecía más de 240 libros digitalizados y 300 recursos electrónicos, la efectividad de estos recursos dependía en gran medida de su promoción y del acceso que tenían los usuarios.

A pesar de que se realizaron esfuerzos para aumentar la visibilidad de estos recursos en las redes sociales, el análisis sugiere que muchos usuarios no estaban al tanto de todo lo que la biblioteca tenía para ofrecer, lo que revela una desconexión entre los recursos disponibles y el alcance real de estos entre la comunidad.

4. Accesibilidad a la información de interés sobre los servicios bibliotecarios

Finalmente, la accesibilidad a la información sobre los servicios bibliotecarios fue un ítem crucial en el análisis. Aunque las redes sociales, particularmente Twitter, se utilizaron de manera eficiente para informar a los usuarios sobre eventos, cambios en horarios y nuevas ofertas de servicios, la

investigación mostró que había margen de mejora en la claridad y organización de esta información.

Es decir, pese a que la información estaba accesible, no recibía mucha interacción dentro de ninguna de las redes sociales. Por lo tanto, se puede inferir que a pesar de que los servicios eran accesibles, la comunidad universitaria no estaba del todo al tanto del acceso que existía.

Al desglosar estos ítems, la investigación proporciona una visión detallada de los diferentes aspectos del servicio de la Biblioteca Central durante la pandemia. Si bien se evidenciaron esfuerzos significativos para adaptarse al contexto de la crisis sanitaria, también se identificaron áreas de mejora, como la simplificación del acceso a los recursos en línea, el fortalecimiento de la atención virtual y una promoción más eficiente de los servicios disponibles.

Integración y discusión de los resultados

El análisis de los resultados obtenidos en la investigación revela un panorama complejo y revelador sobre la adaptabilidad y la resiliencia de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela durante la pandemia de COVID-19. La encuesta realizada al personal destacó que, al inicio de la crisis sanitaria, la biblioteca no contaba con una preparación adecuada para enfrentar una situación de tal magnitud. Sin embargo, a medida que avanzaba la pandemia, se implementaron medidas de seguridad que incluyeron el uso de tapabocas, gel antibacterial y restricciones de acceso, evidenciando un compromiso inicial por parte del personal para proteger tanto a los usuarios como a ellos mismos. Esta capacidad de respuesta rápida fue crucial para asegurar la continuidad de los servicios bibliotecarios en un entorno en constante cambio.

El proceso de adaptación y reestructuración de los servicios durante los años 2020, 2021 y 2022 fue gradual, pero efectivo. La implementación de servicios en línea, como la atención virtual y la tramitación de solvencias, permitió que los usuarios mantuvieran su conexión con la biblioteca, a pesar de las limitaciones impuestas por el distanciamiento social. Este cambio no solo fue una respuesta inmediata a la pandemia, sino que también reflejó una transformación profunda en la forma en que la biblioteca interactúa con sus usuarios. El personal mostró flexibilidad al ajustar sus roles y funciones para ofrecer estos nuevos servicios, lo que destacó un compromiso notable hacia la satisfacción de las necesidades de la comunidad universitaria.

La transición hacia un modelo de servicio más digitalizado no fue solo una respuesta a la emergencia, sino que también sentó las bases para futuras prácticas en la biblioteca. Aunque los servicios presenciales se reabrieron en 2021 y 2022, el regreso a la normalidad no fue completo, y ciertos aspectos de esta adaptación se han mantenido vigentes. Esto indica que la biblioteca no solo se vio forzada a adaptarse, sino que también identificó oportunidades de mejora que perduran, como las restricciones en el número de usuarios y el sistema de atención por cita previa. Esta flexibilidad en la operación refleja un aprendizaje continuo y una preparación más sólida para enfrentar futuros desafíos.

Las entrevistas con el Dr. Isnardo Delgado y la Lic. Iraida Jauregui complementan y enriquecen el análisis, proporcionando una visión más profunda sobre las sinergias generadas durante este periodo. Ambos destacan la importancia de la colaboración interna y la capacidad de respuesta ante la crisis. La entrevista con el Dr. Delgado subraya cómo la biblioteca aprovechó sus recursos y experiencias previas para adaptarse rápidamente, implementando nuevas tecnologías y plataformas digitales que facilitaron la atención a los usuarios. La creación de la biblioteca digital y el

uso de herramientas como códigos QR e inteligencia artificial fueron innovaciones clave que no solo permitieron la continuidad del servicio, sino que también ampliaron su alcance.

Por su parte, la Lic. Jauregui enfatiza el sentido de responsabilidad y compromiso del personal bibliotecario, quienes, a pesar de los riesgos, continuaron trabajando arduamente para garantizar el acceso a los materiales. Las estrategias creativas, como la organización de citas y la digitalización de documentos, fueron esenciales para la operatividad de la biblioteca, evidenciando un alto nivel de adaptabilidad y un enfoque proactivo ante las necesidades emergentes de los usuarios. Este enfoque innovador no solo permitió a la biblioteca sobrevivir a la crisis, sino que también sentó un precedente sobre la importancia de reinventarse y evolucionar ante situaciones adversas.

Los datos recopilados también reflejan un cambio en los patrones de uso de los servicios. En 2020, se registraron 3,528 usuarios presenciales en comparación con solo 6 en línea, mientras que en 2021, el número de usuarios presenciales se redujo drásticamente a 28, mientras que las consultas en línea aumentaron a 535. Este cambio resalta la transición de la comunidad universitaria hacia un modelo más digital, destacando la efectividad de la biblioteca en promover sus recursos en línea. Esta transformación no solo respondió a las condiciones impuestas por la pandemia, sino que también evidenció un cambio en las expectativas de los usuarios, quienes se adaptaron rápidamente a las nuevas formas de acceso a la información.

Al analizar las redes sociales de la Biblioteca Central, se observó que las plataformas de Facebook, Twitter (ahora X) e Instagram estaban sincronizadas, compartiendo automáticamente la misma información. El

contenido original parecía generarse en Twitter, ya que las publicaciones en otras redes replicaban las características de esta plataforma, como el uso de hashtags y la limitación de caracteres. Durante la pandemia, se utilizaron principalmente para informar sobre servicios bibliotecarios en línea, eventos digitales y campañas relacionadas con la pandemia, además de celebrar efemérides y mantener a la comunidad universitaria actualizada sobre actividades y recursos disponibles.

En conclusión, la experiencia de la Biblioteca Central de la UCV durante la pandemia de COVID-19 pone de manifiesto un proceso de aprendizaje y adaptación constante. La sinergia entre el personal, la comunidad universitaria y la implementación de nuevas tecnologías fueron fundamentales para garantizar la continuidad de los servicios en un contexto de crisis. La biblioteca no solo se adaptó, sino que también evolucionó, integrando lecciones valiosas que permitirán fortalecer su funcionamiento en el futuro y prepararse mejor para enfrentar cualquier emergencia que se presente. La resiliencia demostrada durante este periodo marca un hito significativo en la historia de la Biblioteca Central, reafirmando su papel esencial como recurso educativo y cultural en la comunidad académica.

CAPÍTULO V: Conclusiones y alcances de la investigación

En este capítulo, me centraré en presentar las conclusiones a las que he llegado a lo largo de la investigación, destacando los principales hallazgos sobre el impacto y la efectividad de los servicios bibliotecarios durante la pandemia. A partir del análisis detallado de los datos recolectados y de las redes sociales de la Biblioteca Central, he podido identificar tanto los éxitos como las áreas de mejora en cuanto a la accesibilidad de los recursos en línea y la atención virtual al usuario.

Además, abordaré los alcances que esta investigación podría tener en el futuro, no solo en la mejora de los servicios bibliotecarios, sino también en la implementación de estrategias más efectivas para enfrentar retos similares en el ámbito digital. Las conclusiones trazan una vía clara para optimizar estos servicios y subrayan la importancia de integrar las tecnologías de la información en el entorno académico.

Conclusiones

Al analizar los servicios bibliotecarios de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela durante la pandemia y post pandemia por COVID-19, observé varios aspectos clave que reflejan tanto los desafíos como los logros alcanzados en ese período.

En cumplimiento con los objetivos de la investigación, se desglosan las conclusiones a continuación.

1. La biblioteca se adaptó rápidamente al entorno digital

Uno de los hallazgos más importantes de esta investigación fue la capacidad de la Biblioteca Central para adaptarse con rapidez al entorno digital durante la pandemia. Cuando las restricciones de distanciamiento social impidieron la prestación de servicios presenciales, la biblioteca implementó soluciones tecnológicas para mantener su rol esencial dentro de la comunidad universitaria.

El proceso de digitalización de los recursos fue clave en este sentido. Los usuarios pudieron acceder a una vasta cantidad de libros digitalizados, recursos electrónicos y catálogos en línea, lo que les permitió continuar con sus estudios e investigaciones a pesar de no poder visitar físicamente las instalaciones.

Además, la Biblioteca Central aprovechó el uso de sus redes sociales para mantener una comunicación constante con los estudiantes y personal académico. Twitter (ahora X), en particular, fue un canal activo para difundir información sobre nuevos servicios, recursos disponibles y anuncios importantes. Esto no solo garantizó que los usuarios estuvieran al tanto de las novedades, sino que también proporcionó una plataforma para que pudieran interactuar y resolver dudas rápidamente.

La transformación hacia un enfoque digital demostró la flexibilidad y capacidad de innovación de la biblioteca, al adaptarse a circunstancias extraordinarias sin interrumpir sus funciones esenciales.

2. Se reinventaron protocolos de atención y prestación de servicios

Durante la pandemia, la Biblioteca Central no solo se limitó a digitalizar sus recursos, sino que también reinventó sus protocolos de atención y prestación de servicios para ajustarse a las nuevas realidades. Uno de los cambios más relevantes fue la implementación de servicios de atención en línea, como el servicio de consultas por correo electrónico a través de "Pregúntale al bibliotecario", que permitió a los usuarios obtener asistencia personalizada sin necesidad de contacto presencial.

Este servicio se convirtió en un puente directo entre los usuarios y los profesionales de la información, quienes pudieron resolver consultas, asesorar sobre recursos electrónicos y guiar a los estudiantes en sus investigaciones, adaptándose de manera efectiva a la modalidad remota.

Además, se implementó un sistema de citas para los usuarios que, por alguna razón, necesitaban acudir físicamente a la biblioteca. Estas visitas se organizaron cumpliendo estrictas medidas de bioseguridad, tales como el uso obligatorio de mascarillas, guantes y la aplicación de gel antibacterial, asegurando que tanto el personal como los usuarios estuvieran protegidos.

Las medidas reflejan no solo la adaptación tecnológica, sino también una profunda reestructuración de los protocolos presenciales, para cumplir con las normativas sanitarias y continuar brindando servicios de manera segura durante un período tan crítico.

3. Se redujo la afluencia de usuarios físicamente, pero aumentó el alcance digital y global

Uno de los efectos inmediatos de las medidas de distanciamiento social fue la drástica reducción de la afluencia de usuarios en las instalaciones

físicas de la biblioteca. Las restricciones sanitarias hicieron imposible que las salas de lectura y otros espacios presenciales pudieran ser utilizados como de costumbre.

Sin embargo, este hecho contrastó con un notable aumento en el uso de los recursos digitales. Gracias a los avances en la digitalización y la promoción de servicios online, la Biblioteca Central logró llegar a un público más amplio, incluyendo no solo a la comunidad universitaria local, sino también a investigadores y usuarios a nivel global.

El uso de redes sociales como Twitter, Facebook e Instagram, permitió mantener informada a la comunidad sobre los recursos disponibles, lo que potenció el alcance global de los servicios bibliotecarios.

Esta transición digital, aunque obligada por las circunstancias, amplió significativamente la audiencia y permitió que los servicios de la Biblioteca Central traspasaran fronteras. Lo que en el pasado estaba limitado por las barreras físicas de un edificio, durante la pandemia se transformó en un ecosistema digital accesible para cualquier persona con acceso a internet.

4. Los profesionales de la información fueron fundamentales en la adaptación de los servicios a pesar de la dificultad

El rol de los profesionales de la información fue crucial en el éxito de la adaptación de los servicios de la Biblioteca Central durante la pandemia. Estos profesionales no solo se enfrentaron al desafío de cambiar sus rutinas diarias y aprender nuevas herramientas digitales, sino que además tuvieron que garantizar que los servicios mantuvieran su calidad a pesar de las limitaciones impuestas por el distanciamiento social.

La implementación de servicios como "Pregúntale al bibliotecario" fue una demostración de su capacidad para gestionar de forma eficiente las consultas y brindar asistencia personalizada, todo a través de medios virtuales.

Adicionalmente, se destaca el gran esfuerzo en cuanto a talento humano y recursos que se hizo en la digitalización de más de 100 libros para subirlos al sitio web. Es bien conocido que el servicio es muy costoso en cuanto a tiempo y recursos, por lo que el esfuerzo que se hizo fue titánico considerando la falta de personal y presupuesto para el proyecto.

A pesar de las dificultades, los bibliotecarios desempeñaron un papel esencial en mantener los servicios en funcionamiento y en facilitar la adaptación de los usuarios a las nuevas modalidades digitales.

Este proceso implicó no solo un esfuerzo adicional en términos de formación y adaptación tecnológica, sino también una enorme dedicación para asegurarse de que los estudiantes y el personal académico siguieran recibiendo el apoyo necesario en sus investigaciones.

La pandemia destacó la importancia de estos profesionales como mediadores clave en la transferencia de conocimiento, aún en las circunstancias más adversas. Aún el día de hoy, los profesionales mantienen el servicio a pesar de las dificultades presupuestarias, técnicas y funcionales, logrando un alto estándar en los servicios y un excelente nivel de respuesta a nivel interno y externo.

5. Algunos servicios transformados se mantienen, otros regresaron a la normalidad

Una vez superada la fase más crítica de la pandemia y con el regreso gradual a la "normalidad", algunos de los servicios que la Biblioteca Central implementó de manera digital continúan vigentes debido a su eficacia y demanda. Servicios como la consulta en línea de libros digitalizados y el acceso a recursos electrónicos se mantuvieron, ya que demostraron ser útiles y accesibles para un público más amplio.

Asimismo, el sistema de citas y la atención personalizada a través de medios electrónicos han seguido siendo una opción viable, sobre todo para aquellos usuarios que prefieren o necesitan una modalidad remota. No obstante, se reservan solo para situaciones de contingencia en las que la biblioteca no puede abrir sus puertas.

De la misma manera, otros servicios regresaron a la modalidad presencial, como el préstamo de libros físicos y el acceso a las instalaciones de la biblioteca. Con la reapertura de los espacios, se volvió a permitir la consulta de libros impresos y el uso de las salas de lectura bajo protocolos sanitarios ajustados a las normativas vigentes.

Esta combinación de servicios presenciales y digitales ha permitido que la biblioteca siga siendo un espacio flexible, adaptado tanto a las nuevas necesidades de los usuarios como a las exigencias sanitarias del momento.

Limitaciones

Durante el proceso de investigación y análisis de los resultados sobre la prestación de servicios de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela durante la pandemia y post pandemia, observé las siguientes limitaciones:

- **Acceso limitado a datos de usuarios:** No todos los usuarios de la biblioteca respondieron a las encuestas ni participaron en las consultas online, lo que afectó la representación de la comunidad universitaria en los resultados obtenidos.
- **Dificultades en la recolección de datos:** Dado que se trata de una recolección de datos históricos, fue difícil acceder a quienes fueron testigos presenciales a través de las encuestas de Google Docs.
- **Restricciones en el contacto presencial:** La imposibilidad de realizar entrevistas presenciales con usuarios y personal de la biblioteca limitó el acceso a testimonios más detallados sobre las experiencias con los servicios durante la pandemia.
- **Escasa documentación histórica:** Hubo poca disponibilidad de registros detallados que documentaran el proceso de adaptación digital de la biblioteca, lo que dificultó el análisis exhaustivo de las estrategias implementadas.
- **Respuestas limitadas en redes sociales:** Aunque se analizaron las interacciones en redes sociales, la participación y retroalimentación de los usuarios fue en algunos casos escasa o poco representativa, lo que dificultó obtener una visión completa de sus percepciones.
- **Falta de estandarización en los servicios:** Durante la transición digital, algunos servicios no siguieron un protocolo uniforme, lo que hizo difícil comparar la efectividad de ciertas adaptaciones frente a otras.

Recomendaciones

Aquí algunas recomendaciones que, en función de la investigación y análisis realizados, podrían mejorar la prestación de servicios de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela de cara a la transformación vivida durante el tiempo de pandemia:

- **Fortalecer la infraestructura digital:** Ampliar la capacidad tecnológica para mejorar la conectividad y el acceso a los recursos bibliográficos en línea, garantizando que más usuarios puedan beneficiarse de los servicios sin interrupciones.
- **Mejorar la promoción de los servicios en redes sociales:** Incrementar la interacción y visibilidad en redes sociales mediante publicaciones más diversificadas y campañas específicas que inviten a la participación activa de los usuarios.
- **Implementar un sistema de atención híbrido:** Mantener los servicios en línea, como la atención por correo electrónico y el sistema de citas, combinándolos con la apertura gradual de las instalaciones físicas, para atender a diferentes tipos de usuarios.
- **Capacitación continua para el personal:** Asegurar la formación constante del personal en tecnologías digitales y estrategias de atención virtual, para que puedan seguir adaptándose a las necesidades cambiantes de los usuarios.
- **Desarrollar un sistema de feedback activo:** Crear mecanismos para que los usuarios puedan dar retroalimentación continua sobre los servicios digitales y presenciales, permitiendo ajustes en tiempo real que mejoren la experiencia de uso.
- **Ampliar el catálogo digital:** Continuar digitalizando libros y recursos que cubran más áreas de interés, haciendo énfasis en la ampliación del acervo en áreas subrepresentadas y en constante

demanda. Esto incluye especialmente continuar la digitalización de los recursos de libre acceso para una oferta digital más completa.

- **Mejorar la accesibilidad del portal web:** Optimizar la experiencia de usuario del portal en línea, asegurándose de que sea fácil de navegar, incluso para personas con capacidades limitadas de acceso tecnológico.
- **Monitorear y analizar continuamente los servicios:** Implementar un sistema de seguimiento para evaluar regularmente la efectividad de los servicios ofrecidos, tanto digitales como presenciales, y realizar ajustes en función de las necesidades emergentes.

Nuevas propuestas de investigación

A partir de esta investigación, surgen varias propuestas interesantes para estudios futuros que pueden complementar o profundizar los hallazgos obtenidos. Estas son algunas ideas de investigaciones que se pueden derivar:

1. Estudio comparativo de la adaptación digital de bibliotecas universitarias en Venezuela

Ampliar el enfoque para incluir otras bibliotecas universitarias del país y analizar cómo se han adaptado a los desafíos planteados por la pandemia. Esto permitiría comparar estrategias y resultados, así como identificar mejores prácticas en diferentes contextos.

2. Impacto del acceso digital en la calidad de la investigación académica

Evaluar cómo el aumento del acceso a recursos digitales ha influido en la calidad y cantidad de investigaciones realizadas por estudiantes y profesores durante y después de la pandemia. Esta investigación puede ayudar a determinar si el acceso digital ha mejorado la productividad académica.

3. Satisfacción de los usuarios con los servicios digitales de la Biblioteca Central

Realizar un estudio específico sobre el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios digitales ofrecidos durante la pandemia, utilizando encuestas y entrevistas más detalladas. Esto permitiría identificar áreas de mejora en la prestación de servicios en línea.

4. Evolución de la demanda de servicios presenciales post pandemia

Investigar cómo ha cambiado la demanda de servicios presenciales tras la flexibilización de las medidas de bioseguridad. Se podría evaluar si los usuarios prefieren los servicios presenciales o digitales, y cómo la biblioteca puede equilibrar ambos tipos de servicios.

5. Rol de los profesionales de la información en tiempos de crisis

Un estudio más profundo sobre la evolución del rol de los bibliotecarios y otros profesionales de la información durante la pandemia y cómo se han convertido en piezas clave para la continuidad del servicio. Se podría investigar cómo estos profesionales manejan el estrés y la adaptación tecnológica en tiempos de crisis.

6. Análisis de las barreras tecnológicas en el acceso a servicios bibliotecarios digitales

Un estudio que explore las barreras tecnológicas (conectividad, falta de dispositivos, habilidades digitales) que enfrentan ciertos sectores de la población universitaria al intentar acceder a los servicios digitales de la biblioteca. Esto ayudaría a desarrollar estrategias inclusivas para cerrar la brecha digital.

7. Innovación en el diseño de servicios bibliotecarios post pandemia

Investigar cómo las bibliotecas pueden seguir innovando en sus servicios para enfrentar futuros desafíos globales. Esto podría incluir el uso de inteligencia artificial, realidad aumentada y otras tecnologías emergentes en el entorno bibliotecario.

Estas investigaciones permitirían generar un mayor entendimiento sobre el impacto de las transformaciones digitales en el ámbito bibliotecario y mejorar la experiencia de los usuarios en el futuro.

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista con el Doctor Isnardo Delgado

Emily Cartaya: Entonces, bueno, lo que quería preguntarle inicialmente era: ¿cuándo comenzó su gestión como director de la biblioteca?

Doc. Isnardo Delgado: Mi gestión como director de la Biblioteca Central comenzó el 29 de julio de 2023, a raíz de las elecciones de las nuevas autoridades rectorales.

Emily Cartaya: Perfecto. Entonces, ¿recibió algún informe de gestión o estadísticas detalladas sobre los servicios que se prestaron durante la pandemia, en el período de 2020 a 2023, antes de que usted asumiera la gerencia?

Doc. Isnardo Delgado: Bueno, no tan específico. Recibí más bien la entrega de acta y la parte administrativa: rendición de cuentas, bienes, pero no con ese nivel de detalle. Sin embargo, puedo solicitar las metas físicas que se consignaron en ese momento para elaborar un informe de gestión si es necesario.

Emily Cartaya: Entendido. ¿Tiene un panorama de cómo estuvo funcionando la biblioteca durante la pandemia?

Doc. Isnardo Delgado: Sí. Tengo entendido que se implementaron citas para los préstamos circulantes, ya que no se podía realizar la permuta habitual. Además, se enfocaron en suministrar información a través de recursos electrónicos, publicaciones en formato digital y artículos en PDF.

Emily Cartaya: Y como me comentaba antes, ¿diría que esa modalidad de servicio también se implementó en las bibliotecas del resto de las facultades?

Doc. Isnardo Delgado: Sí. Durante la pandemia, yo era director de la Biblioteca de las Facultades de Ciencias Jurídicas y Políticas. Ese confinamiento nos permitió crear la biblioteca digital con todos los autores de libros de la escuela. Los autores nos autorizaban y enviaban sus libros en formato PDF. También recopilamos materiales de páginas académicas y colaboramos con estudiantes que poseían libros en digital. Aunque no necesariamente eran los autores directos de ese material, hubo colaboración entre colegas y estudiantes para compartir el acceso a bases de datos suscritas, artículos, y libros homenaje.

Asimismo, se ofreció el servicio por WhatsApp Learning y, posteriormente, en la nube mediante Omega. Sin embargo, por cuestiones de espacio y la saturación de los dispositivos, creamos una cuenta en Telegram para dar respuestas de manera sincrónica. Además, se enviaban documentos por correo electrónico, porque muchos usuarios no tenían acceso a un dispositivo móvil o Android.

Emily Cartaya: Claro. ¿Y diría usted que esa respuesta a la demanda de los usuarios fue inmediata? Es decir, ¿se declararon las medidas por la pandemia y automáticamente se diseñaron los mecanismos, o hubo un tiempo de adaptación? ¿Cómo fue ese proceso?

Doc. Isnardo Delgado: Esa reacción surgió por la necesidad de los estudiantes, ya que los profesores continuaron dando clases en línea. Inmediatamente tuvimos que adaptarnos y buscar mecanismos para responder a los usuarios, quienes necesitaban acceso a la información,

aunque no de manera presencial. Las clases tenían que continuar, y nosotros debíamos estar a la altura de esas exigencias.

Doc. Isnardo Delgado: Por eso, también se escaneaban algunos capítulos de libros de manera doméstica para poder enviarlos a los usuarios que lo solicitaran. Aunque yo, como director, tuve que ir presencialmente durante la pandemia para monitorear y garantizar la preservación de la colección. No podía desvincularme de la universidad ni de la biblioteca, ya que era fundamental supervisar la conservación de los materiales. Entonces, aprovechaba esas visitas para buscar y escanear los capítulos solicitados, y luego enviarlos por las distintas vías de comunicación disponibles.

Emily Cartaya: Claro. Entonces, ¿usted considera que la Biblioteca Central estaba preparada para una situación de pandemia como esta?

Doc. Isnardo Delgado: Se habían dado algunos pasos, porque ya existía una proyección internacional de la colección y de los productos de la universidad, como trabajos de grado, tesis doctorales y trabajos especiales de grado. Estos documentos eran solicitados internacionalmente de forma remota, incluso antes de la pandemia. Así que, ese servicio ya se venía prestando a solicitud de usuarios internacionales. Una vez que digitalizábamos un documento o hacíamos un PDF, quedaba disponible permanentemente. Esto nos permitió ir formando una biblioteca digital.

Cuando se trataba de textos básicos o generales, ya teníamos el material escaneado y simplemente lo enviábamos. Si no lo teníamos digitalizado, tomaba un poco más de tiempo, pero se completaba el proceso de digitalización y envío. Ese servicio comenzó a nivel internacional, pero luego, con el confinamiento, se incrementó a nivel nacional. Recibimos solicitudes de Mérida, Maracay y Valencia, lo que también facilitó la respuesta gracias al trabajo de digitalización. Incluso, en una ocasión, se

realizó un préstamo interbibliotecario físico a través de MRW, enviando libros a Valencia y Mérida. Pero la mayor parte del servicio fue digital.

También facilitábamos el acceso a recursos electrónicos educativos en open access, como las bases de datos Redalyc, Dialnet, SciELO, entre otras. Además, nuestras publicaciones en formato digital están disponibles en el catálogo colectivo de la Biblioteca Central. Diseñamos un código QR que ha sido de gran utilidad, sobre todo ahora que la biblioteca está cerrada por rehabilitaciones de espacio. El entrenamiento que nos dejó la pandemia nos permite seguir ofreciendo estos servicios, ya no por el confinamiento, sino por la rehabilitación, otra situación de emergencia. Pero sigue siendo pertinente porque actualmente no hay acceso presencial a la biblioteca.

Emily Cartaya: Eso es interesante, porque entonces, ¿considera que los servicios que implementaron durante la pandemia continúan en este momento?

Doc. Isnardo Delgado: Sí, sí. Esos servicios permanecen y se mantendrán en el tiempo. Si bien es cierto que antes de la pandemia no habíamos pasado por una experiencia tan prolongada, eso nos permitió estar preparados para dar una respuesta inmediata en situaciones en las que no se puede acceder físicamente a la biblioteca, sin dejar de prestar el servicio.

Emily Cartaya: Simplemente cambian las vías.

Doc. Isnardo Delgado: Exactamente, cambian las vías y el formato de comunicación y respuesta. Pero el servicio sigue siendo prestado tanto de manera sincrónica como asincrónica, y seguimos creando nuevas estrategias. Eso nos ha permitido generar más oportunidades y superar retos como prestadores de servicio, especialmente desde la biblioteca.

Emily Cartaya: ¿Cuál diría que es el alcance de esos servicios en emergencias que están ofreciendo actualmente? Me refiero a si incluyen a estudiantes de posgrado, pregrado, doctorado, o también investigadores externos.

Doc. Isnardo Delgado: Sí, el alcance incluye a toda la comunidad, tanto interna como externa: estudiantes de pregrado, posgrado, investigadores, docentes y público en general. A través de nuestra página web, tienen acceso al catálogo colectivo y a todas las publicaciones en formato digital. Mantenemos el servicio en línea también a nivel internacional, para quienes lo requieran.

Emily Cartaya: Oh, qué interesante. ¿Cree usted, entonces, que el servicio actualmente está preparado para enfrentar una situación de emergencia como la pandemia?

Doc. Isnardo Delgado: Sí, todo ese confinamiento y, ahora, la rehabilitación de los espacios de la biblioteca nos ha brindado la oportunidad de crear nuevas estrategias de respuesta para los usuarios. Por ejemplo, se creó un código QR para el catálogo, lo que permite que los estudiantes o cualquier usuario ya no tengan que acudir físicamente a la biblioteca ni consultar el fichero interno. Con ese código QR, desde su casa y a través de cualquier dispositivo, pueden acceder al catálogo.

También implementamos códigos QR para los libros que están disponibles en formato digital. Así, los usuarios pueden descargar el código y tener el libro completo en su dispositivo. Además, rescatamos un servicio de chat para que los usuarios puedan hacer preguntas al bibliotecario y recibir respuestas inmediatas, ya sea para consultas sobre bibliografía o estrategias de búsqueda. Esto les ayuda a organizar mejor su bibliografía y realizar levantamientos bibliográficos para la investigación.

También estamos utilizando una inteligencia artificial llamada DIVI, creada por una empleada de la biblioteca, adscrita a servicios públicos y al departamento electrónico. DIVI actúa como asistente, siendo el primer punto de contacto entre el usuario y la biblioteca en formato digital.

Emily Cartaya: Claro. Y en cuanto al personal que gestiona la biblioteca, ¿todavía hay trabajadores que estuvieron en contacto directo con la situación de la pandemia?

Doc. Isnardo Delgado: Sí, tenemos un gran número de personal que trabajó durante la pandemia. Fue un proceso de aprendizaje para ellos, ya que no estaban acostumbrados a este tipo de servicio. Para muchos, que eran nuevos en la biblioteca, fue una experiencia novedosa. Sin embargo, hoy en día están capacitados y familiarizados con las nuevas herramientas para ofrecer respuestas rápidas y estrategias de búsqueda sin tener que decirle al usuario que no podemos ayudarlo.

Emily Cartaya: Me parece interesante cómo ha evolucionado la situación. Es evidente que hemos aprendido y nos hemos adaptado a las necesidades de los usuarios.

Doc. Isnardo Delgado: Exactamente. Esperemos que en el futuro, cualquier interrupción del servicio no sea por una situación negativa como una pandemia, sino por mejoras. Como ahora, que aunque el servicio presencial está interrumpido, se está trabajando para ofrecer espacios óptimos y de calidad, preservados como patrimonio. Y todo lo que hemos aprendido nos permitirá ofrecer un servicio más integrado en el futuro, estando mejor capacitados para cualquier escenario.

Emily Cartaya: Bueno, profe, muchísimas gracias.

Doc. Isnardo Delgado: No, gracias a ti.

Anexo 2. Entrevista con la Licenciada Iraida Jauregui

Emily Cartaya: Lo que quiero es documentar todo lo que se hizo durante la pandemia en respuesta a la necesidad del servicio y a la situación del país. Porque yo estuve estudiando a nivel internacional la respuesta, y resulta que en el mundo pasó de todo y aquí se veía como diferente. El panorama externo es diferente. Estuve documentando información de las redes sociales y es bastante escasa. Entonces, lo que nosotros queremos es eso: documentar lo que se hizo y medir el alcance de cómo eso ayudó a la universidad y al servicio bibliotecario como un punto de inflexión en la forma en que se trataron las cosas. Por ejemplo, yo estuve investigando la Universidad Metropolitana, y esa biblioteca cerró. Todas las bibliotecas a nivel nacional cerraron. Cerraron. Fueron contadas las bibliotecas... o sea, no, todas cerraron y poco a poco fueron abriendo con miedo.

Lic. Iraida Jauregui: Claro, nosotros desde la biblioteca, porque como lo estabas diciendo, siempre tenemos un sentido de pertenencia increíble con la universidad, con los espacios. Y lo que nos motivó fue... Primero empezamos y es como: bueno, vamos a ver qué hay aquí, con qué nos conseguimos, y con miedo, porque evidentemente el salir de tu casa ya... por lo menos en mi caso, yo tengo un hijo autista, un hijo asmático y mi esposo es diabético. Claro, representaba un riesgo muy grande, porque no sabes, hay condiciones que no te las garantiza el hecho de cuidarte. Pero sí, desde la gestión de la profesora Yulia y de la profesora Antonieta, se vio que

el servicio bibliotecario es uno de los servicios que se debe garantizar según la constitución, porque es un servicio público.

Emily Cartaya: Claro.

Lic. Iraida Jauregui: Y, con esa política, fuimos trabajando nosotros. A partir de esa política, fue como: ¿qué vamos a hacer? ¿Cómo? ¿Qué nos permite? Tenemos una limitante que es el presupuesto. ¿Cómo le garantizo? Es verdad que la biblioteca siempre tenía que contar con gel y tapabocas, pero no es lo mismo con gel y un tapabocas que usas poco a ahora que lo tienes que usar cada cierto tiempo y cambiarte el tapabocas constantemente. Me tocó sentarme y pensar: no tengo presupuesto ni posibilidades. ¿Cómo vamos a trabajar? ¿Cómo voy a recuperar los libros que salieron de préstamo? Porque hasta el mismo 13 de marzo nosotros estuvimos aquí trabajando. Yo salí de aquí a mediodía y ese día en la mañana se prestaron unos libros.

Emily Cartaya: Claro, y esos libros se quedaron. ¿Y cómo hago?

Lic. Iraida Jauregui: Averiguando cómo se hace para la desinfección de esos libros, porque tú decías: ajá, los recibo, y si están contaminados, ¿se contaminan o no se contaminan? Porque tampoco se sabía nada del COVID.

Emily Cartaya: Exacto, porque había muchas interrogantes. No se sabía si se transmitía nada más por contacto, por tocar un objeto, por el aire... No había claridad.

Lic. Iraida Jauregui: No, bueno, en las bibliotecas como la de la UNAM, en México, ellos empezaron a recibir libros, pero los dejaban reposar un cierto tiempo al aire para que el virus muriera ahí, o sea, como poner los libros en cuarentena. Pero aquí era: ¿cómo los vamos a recibir? ¿Quién los

va a traer? Porque en ese momento no importaba quién, sino que los trajeran. Fuimos alargando ese proceso para plantearnos qué íbamos a hacer. Al principio, solo estaba trabajando el señor Saúl, que de hecho él está allá arriba; también él te puede ayudar un poco.

Emily Cartaya: Él no deja la biblioteca nunca, ¿verdad? Que él trabaja hasta el día de hoy.

Lic. Iraida Jauregui: Sí, él se viene hasta el 23, 24 de diciembre a estar ahí. Entonces, me pregunto: ¿con quién cuento? Esa era la única persona del personal. A nivel directivo, pues evidentemente, vino la profesora Julia y yo a los días me incorporé, porque yo en un principio no estaba como su mano derecha, sino que estaba como jefe de servicios.

Emily Cartaya: Claro.

Lic. Iraida Jauregui: Mi obligación era prestar el servicio. Le decía: tengo miedo de acercarme porque yo tengo esta condición en mi casa. Cuando decidí sentarme, cambié el correo, porque nosotros tenemos un correo para informar los servicios que prestábamos en línea. Tratamos de subir todo el material posible. De hecho, hay mucho material en la biblioteca que todavía hay que catalogar. La opción fue subir todo lo posible para que los estudiantes pudieran acceder a ello. Aún no se habían planteado las clases a distancia, pero ya nosotros estábamos preparados.

Emily Cartaya: Previo a eso.

Lic. Iraida Jauregui: Exacto. Porque fue complicado; estábamos cuatro o cinco personas para toda la biblioteca. El señor Saúl en la sala de ciencias puras, yo en mi oficina, y arriba la profesora Julieta con su esposo y otra persona, porque hasta tuvimos que echar mano de la familia. Era más

seguro tener a la familia que llamar a otra persona. Eso, en un principio, fue encendernos y ver el panorama. Yo le decía: para yo llamar a una persona para que venga a trabajar, necesito tenerle guantes, tapabocas, alcohol, jabón y que los espacios estén limpios. Empezamos organizándonos entre nosotras para limpiar. Por eso es que a veces la gente no ve lo que está atrás, pero la profesora Juliet y yo limpiamos la biblioteca. El señor Saúl no podía porque es mayor. Después, en otra jornada, invitamos al personal que pudiera colaborar para limpiar espacios puntuales.

Emily Cartaya: Claro, espacios puntuales.

Lic. Iraida Jauregui: Yo decía: bueno, ¿qué hago ahora? Mucha gente empezó a escribir por los correos y a preguntar cómo hacer para retirar la solvencia, porque los actos de grado iban a empezar. Entonces, no tenemos presupuesto, necesito que el personal se reincorpore en pequeña medida, llegando a acuerdos. La solvencia tiene un costo, pero no voy a cobrarlo y empecé a pedir gel en pequeños envases y tapabocas que estaban vendiendo individuales para garantizar la seguridad. Esa fue la primera estrategia para reincorporar al personal.

Emily Cartaya: Claro.

Lic. Iraida Jauregui: Como ya estaba el señor Saúl, yo misma hacía la lista, recibía y respondía los correos, y la dejaba en vigilancia. Solo los que estaban en lista podían entrar. Tenían que venir con tapabocas y nosotros les proporcionábamos gel. El personal recibía, evidentemente cumpliendo con todas las medidas de seguridad. Después, nos sentamos y replanteamos qué medidas de seguridad darle al personal, porque una cosa es tener guantes y tapabocas, pero también, ¿cómo sé yo que el personal vino sano? Se planteó una encuesta que hicimos como dos veces para tomar conciencia de que, si alguien se sentía enfermo, no debía venir.

Lic. Iraida Jauregui: Y así, poco a poco, fuimos recuperando al personal, hasta que el Consejo Universitario se pronunció y pidió que, desde septiembre, comenzara una reincorporación gradual. Hubo una flexibilización; se levantaron algunas restricciones y empezamos a trabajar una semana sí y una semana no, creo que fue en julio o agosto. Cuando comenzó esa dinámica de semanas alternas, el Consejo Universitario determinó que en la semana que se trabajaba, debíamos estar operativos.

Durante la semana que se podía, había que ir a trabajar. No podíamos estar todos, porque evidentemente no era seguro, así que nos organizábamos. A veces solo podíamos ir uno o dos días, y a veces incluso solo uno, pero siempre tratando de garantizar el servicio.

Lic. Iraida Jauregui: Porque, como te decía, aunque el Consejo Universitario había flexibilizado, también estaba la perspectiva de la profesora Julieta, que era abogada. Ella decía que, según la constitución, el servicio bibliotecario es uno de los servicios que deben garantizarse. Basándonos en eso, le decía al equipo: "Miren, muchachos, hay que hacer esto. Vamos a apoyar en lo que empieza la academia". Hicimos un poco más de presión porque, si la academia comenzaba, nosotros éramos un servicio vital para su funcionamiento, especialmente para la parte de estudios y académica.

Empezamos a manejar el acceso por citas, algo parecido a lo que ya se venía haciendo. Cambié el correo y el servicio de "pregunta al bibliotecario" dejó de manejarse como lo hacía el departamento de servicios electrónicos de la biblioteca. Yo misma comencé a gestionar las respuestas. La dinámica era que el usuario consultaba el catálogo en línea y nos enviaba los datos del material que necesitaba. Solo si el material estaba disponible, le asignábamos una cita. Si no, simplemente le respondíamos que no podía

ingresar. En un principio, solo estábamos prestando el servicio de préstamo circulante.

Después, habilitamos una sala con las medidas de seguridad necesarias. En la biblioteca hay varias salas, así que las organizamos: dos sillas por mesa y mesas alternas para mantener la distancia. De esta manera, cumplíamos con los parámetros de bioseguridad. Y seguíamos manejándolo por lista. Quien tenía cita podía entrar. Fue como una extensión del servicio de "pregunta al bibliotecario" porque no teníamos otra forma de operar. A pesar de que el sistema KOAH ofrece otras opciones que podríamos haber usado, como la reserva en línea, no teníamos esa funcionalidad activa y dependíamos del personal de informática para habilitarlo. Así que lo gestionamos manualmente, revisando los correos y asignando citas.

Emily Cartaya: Eso suena muy práctico considerando las circunstancias. ¿Tú consideras que en ese momento la biblioteca estaba preparada para una situación de emergencia como la que se presentó?

Lic. Iraida Jauregui: No, la biblioteca no estaba preparada. A pesar de contar con el Departamento de Servicios Electrónicos, nos dimos cuenta de que el servicio no respondía a las necesidades de trabajo a distancia que surgieron con la pandemia. Nos tocó reinventarnos, replantearnos estrategias y cargar con el peso de digitalizar documentos para que los estudiantes pudieran acceder desde sus casas. El proceso fue lento porque no teníamos al personal de catalogación completo; solo estaba la licenciada Bárbara Rodríguez en ese momento. Fue Bárbara quien nos apoyó con la parte de catalogación. De hecho, a raíz de eso, le dimos una jefatura para que ella probara y pudiera manejar la catalogación con mayor libertad. Recibíamos donaciones y estábamos constantemente cargando material.

Utilizábamos el mismo sistema KOAH, subiendo los libros digitalizados, pero sin una catalogación completa, así que tuvimos que flexibilizar esa parte para darles acceso visible a los usuarios. En ese momento, había como 300 libros que aún no estaban listos. Si hubiésemos estado preparados desde antes, este procedimiento de digitalizar y subir los libros habría sido mucho más rápido y organizado.

Emily Cartaya: Claro, porque todo eso se empezó a plantear sobre la marcha, desde que se declaró la pandemia en marzo. Y en julio ya estaban pensando en cómo reintegrar los servicios.

Lic. Iraida Jauregui: Sí, los servicios comenzaron a reinsertarse a partir de 2020. Yo empecé en septiembre, octubre de ese año a gestionar las primeras citas. El servicio como tal empezó a reactivarse alrededor de marzo, justo después de la declaración oficial, pero no fue una reactivación completa. En un principio solo dábamos la solvencia de la biblioteca en línea, y todo lo demás se iba probando poco a poco. Regresamos físicamente a la biblioteca en septiembre, y algunos empleados se reincorporaron gradualmente.

Emily Cartaya: ¿Y tú postura como profesional seguía siendo que el servicio debía continuar a pesar de las dificultades?

Lic. Iraida Jauregui: Sí, porque a pesar de todo, el servicio debe continuar. Al darme cuenta de que no teníamos las herramientas para ofrecer un servicio completamente en línea como hicieron muchas bibliotecas internacionales, nos tocó replantearnos qué podíamos hacer. Comenzamos a digitalizar con lo que teníamos, y muchas personas que no eran del área de catalogación ayudaron a subir el material al sistema.

Emily Cartaya: Y en cuanto al público al que atendían, ¿quiénes eran los primeros en buscar los servicios de la biblioteca?

Lic. Iraida Jauregui: Al principio, los usuarios eran principalmente estudiantes que estaban próximos a graduarse. Después, se fueron sumando más investigadores, tanto de pregrado como de posgrado, pero no necesariamente por cátedras específicas, sino más bien por investigaciones puntuales. Recuerdo un caso particular de un investigador que necesitaba material específico relacionado con la beatificación de José Gregorio Hernández, y tuve que acercarme a la biblioteca personalmente para buscarlo.

Emily Cartaya: Entonces, no eran tantos estudiantes de cátedra, sino más bien investigadores con proyectos muy específicos.

Lic. Iraida Jauregui: Exactamente, la mayoría eran investigadores con un propósito definido. También recibimos muchas consultas externas, incluso de fuera del país, de profesores de otras universidades que pensaban que teníamos un servicio digitalizado completo. Pero lamentablemente no siempre podíamos dar respuesta porque no todo el material estaba disponible en formato digital.

Emily Cartaya: De acuerdo con la flexibilización que hubo después de las medidas sanitarias, ¿cuál fue el enfoque de los servicios una vez que ya las personas podían venir a la biblioteca? Cuando ya podían ingresar a la biblioteca.

Lic. Iraida Jauregui: Igual, nosotros nos mantuvimos, pues, la prioridad siempre va a ser darle un servicio al estudiante. Siempre fue, o sea, mi visión siempre fue esa, garantizar un servicio de información para ese estudiante, que pudiera tener acceso al material de allí. Como te digo, había que

garantizar seguridad para los empleados, pero también seguridad para ellos. Había una distancia mínima, el tiempo de atención era mucho más corto, y solamente atendíamos a cinco o seis personas por día.

Emily Cartaya: ¿No prestaban servicio a puertas abiertas?

Lic. Iraida Jauregui: No, no abrimos más. A lo mejor, si no tenía estudiantes y había alguien en la puerta, se le podía permitir el ingreso, pero siempre cumpliendo con la normativa. Era obligatorio el uso de tapabocas; no podía haber nadie en la biblioteca sin él. Si un estudiante se bajaba el tapabocas, se le pedía que saliera. Hacía un primer llamado de atención, un segundo, y al tercero, tenía que pedir que se desalojara el lugar. Pero el enfoque siempre fue continuar prestando un servicio de calidad.

Emily Cartaya: ¿Y podrías decir que surgieron nuevos servicios a partir de ahí?

Lic. Iraida Jauregui: Sí, porque creamos el servicio por cita. De hecho, ahora, con la remodelación, ese servicio es el que está funcionando. Bueno, digamos que está funcionando. Ahorita no, por ciertas razones, no está funcionando, pero fue el servicio que comenzamos a ofrecer al inicio de la remodelación en el piso 4. Solo quienes hacían su cita podían subir. Así que se introdujeron y mejoraron varios servicios.

Emily Cartaya: Y podrías decir que se extinguieron algunos servicios que se prestaban con frecuencia.

Lic. Iraida Jauregui: Claro, el préstamo en sala, en un principio, no se dio. Para poder incorporarlo, estamos hablando de 2021. Después de marzo de 2021, comenzamos a permitirlo, un año después de la pandemia. Pero

todo lo que fue el 2020 y hasta marzo de 2021, no se dio el préstamo en sala, solo el préstamo circulante.

Emily Cartaya: Eso es interesante, porque hay cierto impacto en el servicio, pero también en la población que recibe el servicio.

Lic. Iraida Jauregui: Sí, porque, a pesar de que atendíamos muchos estudiantes de afuera, si no tenías un documento que te identificara como estudiante de la universidad, como una constancia de estudio o un carnet, no podías acceder al préstamo.

Emily Cartaya: Claro.

Lic. Iraida Jauregui: Entonces, limitó mucho el préstamo a toda la comunidad que no cumplía con esos requisitos.

Emily Cartaya: ¿Existen o tú tienes estadísticas sobre el impacto que tuvieron los servicios, o sea, la cantidad de personas que se atendieron?

Lic. Iraida Jauregui: Sí, tengo esas estadísticas, se reflejaron en el consejo universitario, y las debo tener guardadas en mi correo.

Emily Cartaya: Ah, bueno, chévere.

Lic. Iraida Jauregui: Si las necesitas, ya te las puedo dar. Porque también se sacaron estadísticas de cuántos estudiantes atendimos, además de que mejoramos la página web. Desde la perspectiva de la gerencia, se hicieron mejoras, aunque con algunos detalles, y comenzamos a cargar material nuevo. Esto mejoró el impacto a nivel internacional. A través de CIE, empezamos a hacer consultas sobre quién accedía a la página y al catálogo en línea, lo que nos permitió ver cuántos usuarios consultaban nuestro catálogo y descargaban libros.

Emily Cartaya: Claro, oye, qué interesante, porque las estadísticas internacionales también reflejan mucho de la tensión que se dio a nivel universitario, pero a nivel global, más que Venezuela como tal.

Lic. Iraida Jauregui: Sí, porque, como me dijiste al principio, uno que tiene familia afuera puede saber cómo lo vivió cada uno. Fueron perspectivas distintas.

Emily Cartaya: Sí, porque, de hecho, recuerdo que también me comentaste cuando estuvimos por allá que estaban utilizando los espacios de la biblioteca para otra clase de usos.

Lic. Iraida Jauregui: Eso te iba a decir. Eso también fue un servicio que se dio, porque muchos profesores necesitaban espacios para dar clases o para hacer exámenes. Empezamos a ofrecer esos espacios, incluso para defensas de tesis. Este servicio se mantuvo hasta 2023, pero la nueva gestión decidió que no se iban a dar más espacios para esas actividades, ya que no eran para eso. El estudiante que buscaba un lugar para defender su tesis ya no podía hacerlo. Sin embargo, en su momento, era una manera de garantizar un espacio donde los estudiantes pudieran cumplir con sus responsabilidades académicas. Una biblioteca es un espacio de apoyo académico que cumplía con la normativa sanitaria; de hecho, según la normativa del gobierno nacional, nunca hubo una orden de cierre que justificara esa decisión.

Emily Cartaya: El préstamo de esas áreas, ¿era con fines académicos o también tenía fines culturales?

Lic. Iraida Jauregui: Era con fines académicos. La parte cultural la dejamos de lado hasta que, creo que en 2022, comenzamos a implementarla. Fue entonces cuando hicimos la semana del libro, aunque

con citas, por las restricciones de la pandemia. Aunque en 2022 ya había más flexibilidad, aún existían normativas que no se habían revocado por parte del Estado.

Emily Cartaya: Sí.

Lic. Iraida Jauregui: Y nosotros, con miedo todavía, porque era la primera vez que íbamos a abrir a tanto público después de tanto tiempo con las puertas limitadas. Entonces, decidimos que solo sería para actividades académicas, no para la parte cultural. Si abres como un espacio cultural, se supone que recibirás a muchas personas, y eso daba miedo; ¿cómo controlar que esas personas estén realmente sanas? Había mucha incertidumbre. A pesar de que medíamos la temperatura de las personas antes de ingresar a la biblioteca, no era lo mismo tener a cinco o seis personas que a, digamos, veinte.

Emily Cartaya: Sí, doscientas.

Lic. Iraida Jauregui: Exacto. Imagina tener, al menos, veinte personas en un espacio, más nosotros que trabajamos allí; eso genera un conglomerado alto.

Emily Cartaya: ¿Y hubo algún tipo de actividad cultural?

Lic. Iraida Jauregui: No, no, la dejamos de lado. Veníamos haciendo actividades como la semana del libro y la semana del estudiante desde 2018. La pandemia interrumpió todo, y teníamos planificada la semana del libro, pero se canceló.

Emily Cartaya: Claro, quedó como rezagada la planificación cultural. Es lógico.

Lic. Iraida Jauregui: Sí, dadas las circunstancias, tuvimos que dejar caer la planificación. Intentamos retomarla en 2021, pero ya muchas personas no estaban aquí, y hasta un profesor falleció. Eso nos llevó a replantearnos todo de otra manera. La parte cultural la dejamos de lado, pero al final de 2021, en septiembre, el Consejo se pronunció e hicimos una donación de libros.

Emily Cartaya: Ok.

Lic. Iraida Jauregui: Donamos una gran cantidad de libros y organizamos la entrega durante tres días, solo lunes, miércoles y jueves, para que los estudiantes pudieran pasar, seleccionar libros y luego salir. Esa política se instauró con la donación, y actualmente sigue siendo así, limitada a un grupo de personas.

Emily Cartaya: Continúa, claro, es lo más ordenado también.

Lic. Iraida Jauregui: Sí, porque al principio, cuando lo hicieron, recuerdo que lo organizaron en el pasillo. Mi jefa dijo: "Vamos a poner la mesa", y así lo hicieron, de modo que cualquiera podía agarrar los libros que quisiera. Entonces, le planteé a la profesora que eso era un problema; ¿cómo iba a contar cuántos libros se llevaban? No tenía forma de saber cuántos se donaron.

Emily Cartaya: Necesitabas una métrica.

Lic. Iraida Jauregui: Exacto, necesitaba una medida. Si yo tenía 200 libros y contaba cuántos se llevaban, tenía un control, pero con una cantidad tan grande, no podía seguir la cuenta. Al principio, contamos algunos, pero después se perdió la noción de cuántos libros se estaban llevando.

Emily Cartaya: Bueno, según tu opinión profesional, ¿los servicios actualmente en la biblioteca están preparados para otra situación de emergencia similar?

Lic. Iraida Jauregui: Te digo que no. Ahorita no tenemos una pandemia, pero estamos en una situación donde el servicio por cita se aplicó solo en los primeros días mientras comenzó la remodelación. Durante ese tiempo, se atendía a los usuarios, pero ahora el servicio bibliotecario está parado.

Emily Cartaya: Ok. No se presta.

Lic. Iraida Jauregui: No, no se presta. Hay limitaciones con las salas, ya que solo hay cierta colección disponible, y ni siquiera se está prestando. Así que no veo que estemos preparados; más de lo que se activó en 2020, que fue el préstamo en línea que se inició en 2021 con la carga de material digitalizado, no hay más avances. No se está digitalizando ni mejorando nada.

Emily Cartaya: Claro. La idea es mejorar e incrementar el servicio.

Lic. Iraida Jauregui: Sí, la idea es mejorar el servicio. Comenzamos de manera rudimentaria, porque era lo que teníamos a mano. Ahora, con más personal, podríamos alimentar mejor ese servicio, pero no se está haciendo. De hecho, en el área de donaciones, no sé ni cómo van, porque esa es una función del Departamento de Procesos Técnicos y no se está ejecutando. Durante la pandemia, ese servicio permitía asignar citas a las personas que venían a donar, pero ahora eso tampoco se está haciendo. Desde mi perspectiva profesional, no se está cumpliendo con una preparación adecuada. Si mañana nos llega otra pandemia, no veo que se haya preparado para ello. Todo lo que se hizo en 2020 y 2021 quedó ahí. Creo

que no aprendimos la lección. Debimos haber cambiado y mejorado, pero también hay un tema de presupuesto que pesa. Sin embargo, hay cosas que se pueden hacer sin contar con un gran presupuesto. Quedaron pendientes y no hubo continuidad en lo que se había comenzado.

Emily Cartaya: Quiero agradecerte sinceramente por tomarte el tiempo para compartir tus experiencias y perspectivas sobre la biblioteca y los servicios que ofrecen. Tu compromiso con el bienestar de los estudiantes y la adaptación a los desafíos que hemos enfrentado es admirable. Espero que podamos seguir aprendiendo y creciendo en este camino. ¡Gracias nuevamente y te deseo mucho éxito en tu trabajo!

Anexo 3. Entrevista con el señor Saúl Garrido

Emily Cartaya: Lo que quería conversar con usted era precisamente si recuerda los servicios que se ofrecieron durante la pandemia, cuando la declararon en todo el país. Usted estuvo trabajando en ese periodo, ¿cierto?

Saúl Garrido: Sí, sí. Fue en marzo, el 16 de marzo de 2020.

Emily Cartaya: Correcto. ¿Qué es lo primero que recuerda cuando declararon la pandemia?

Saúl Garrido: Las autoridades suspendieron todas las actividades, incluyendo la biblioteca, que es donde yo trabajo. Eso fue durante marzo, abril, mayo y junio. Nadie estaba en el edificio de la biblioteca, solo una persona encargada de la vigilancia del edificio, por cualquier problema que pudiera presentarse.

Emily Cartaya: Entiendo.

Saúl Garrido: A finales de junio de 2020, llamé a la directora de la biblioteca y le dije que ya llevaba tres meses en casa y quería asistir algunas horas a la biblioteca para realizar trabajos internos. Como no iba a haber

usuarios, podía ocuparme de cosas internas. Me dio el permiso, así que empecé a ir, trabajando solo en la sala de Ciencias Puras y Tecnología, de la que soy encargado.

Emily Cartaya: ¿Eso fue durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre de 2020?

Saúl Garrido: Sí, correcto. Ya para finales de octubre, noviembre y diciembre empezaron a llamar a los jefes de las divisiones y departamentos de la Biblioteca Central para que fueran asistiendo poco a poco, tomando las medidas de seguridad de aquel tiempo: tapabocas, guantes, alcohol y antibacterial.

Emily Cartaya: ¿Todavía no había usuarios?

Saúl Garrido: No, todavía no. Los usuarios tardaron mucho en volver. Durante ese tiempo, los trabajos se centraron en el fondo bibliográfico y tareas internas.

Emily Cartaya: Entonces, ¿cuándo empezaron a atender a los usuarios?

Saúl Garrido: Fue en enero de 2021. Los usuarios podían solicitar libros, tesis o cualquier material por correo electrónico, que la biblioteca facilitó. Empezamos a gestionar esas solicitudes. También se comenzaron a gestionar solvencias de biblioteca para los estudiantes que se iban a graduar, todo en línea.

Emily Cartaya: ¿Y cómo funcionaba el préstamo de libros en ese momento?

Saúl Garrido: Los usuarios solicitaban los libros por correo, nosotros los ubicábamos en la sala y los teníamos listos para cuando pasaran a recogerlos. Todo el proceso era rápido, pero hubo muchas solicitudes, lo que complicaba un poco el trabajo.

Emily Cartaya: Claro, me imagino que eso tomaba bastante tiempo.

Saúl Garrido: Sí, fue un proceso largo. En ese tiempo, también pudimos avanzar en trabajos administrativos que normalmente no se podían hacer con tantos usuarios en la sala.

Emily Cartaya: Entiendo. Según su experiencia, ¿cuándo cree que empezó a abrirse la biblioteca de manera más regular?

Saúl Garrido: Eso ocurrió en noviembre de 2021, según recuerdo. Para ese momento, la biblioteca comenzó a abrir en horarios específicos, aunque seguían las restricciones. Se digitalizaron algunos libros y se mantuvo el servicio de atención en línea.

Emily Cartaya: ¿Tiene una idea aproximada de cuántos libros se digitalizaron?

Saúl Garrido: No tengo un número exacto, pero puedo estimar que fueron cerca de 100 libros o trabajos. Digitalizar es un proceso complejo y costoso, además de que requería personal específico.

Emily Cartaya: ¿Cree que los servicios de la biblioteca cambiaron o surgieron nuevos servicios después de la pandemia?

Saúl Garrido: Cambiaron bastante. La asistencia presencial bajó mucho. No sabemos si fue porque muchos estudiantes se fueron del país o por otras razones, pero la afluencia de usuarios disminuyó considerablemente. Sin embargo, las consultas en línea siguieron activas.

Emily Cartaya: ¿Y ese servicio de atención por correo sigue vigente?

Saúl Garrido: Sí, sigue activo. Los usuarios pueden plantear sus solicitudes a través del correo que aparece en la página web de la biblioteca, y nosotros les atendemos.

Emily Cartaya: Interesante. ¿Qué medidas de seguridad se implementaron cuando se permitió la asistencia presencial?

Saúl Garrido: Se exigía el uso de mascarilla, guantes y alcohol. En mi sala de Ciencias Puras, reorganicé las mesas para que solo hubiera cuatro

personas por mesa, en lugar de seis, para mantener una mayor distancia entre ellas.

Emily Cartaya: De acuerdo. Según su experiencia, ¿cree que la biblioteca está preparada para enfrentar una nueva pandemia o una crisis similar?

Saúl Garrido: Sí, aunque tenemos un gran déficit de personal. Durante la pandemia, muchos empleados se jubilaron y no hemos podido reemplazarlos, ya que cuando un empleado se jubila, se lleva el 100% de su sueldo, lo que deja sin presupuesto para contratar a alguien nuevo. Esto ha afectado mucho, ya que antes tenía a siete empleados a mi cargo y ahora solo queda uno.

Emily Cartaya: Imagínese.

Saúl Garrido: Sí, estamos esperando que en algún momento mejoren las condiciones y podamos contar con nuevo personal. La pandemia nos dejó esa lección, pero hemos ganado experiencia.

Anexo 4. Informe de gestión de la Licenciada Iraida Jauregui presentado en el año 2023 haciendo referencia a su gestión durante 2019-2023



Universidad Central de Venezuela
Vicerrectorado Académico
Gestión de Información, Conocimiento y Talento (GICT)
Gestión de Información y Documentación de la Biblioteca Central



La Biblioteca Central constituye un espacio privilegiado y quizás único para canalizar la inspiración intelectual hacia la ampliación de las fronteras en el universo del saber. De esta manera podemos definir la importancia trascendental que tiene esta División, hasta el punto de considerarla como el cerebro del Alma Mater en lo relativo a su triple dimensión fundamental: la investigación, la docencia y el servicio.

El presente informe describe la gestión de las actividades y los avances de la Biblioteca durante el año 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 donde expone el comportamiento de los usuarios de la Universidad frente a sus colecciones, recursos y servicios. Se realiza un seguimiento y evaluación de las actividades desarrolladas durante los años mencionados con el fin de responder de manera dinámica y proactiva a las estrategias de gestión que permitan direccionar los procesos.

A pesar de las limitaciones, las funciones y la misión de la universidad fueron respaldadas por la Biblioteca Central, desde los diferentes servicios con el propósito de lograr la satisfacción de las necesidades de información de la comunidad universitaria y entendiendo las necesidades de formación de estudiantes y docentes en diferentes áreas del conocimiento, para ello además de garantizar el servicio bibliotecario, se programó diferentes espacios orientados para fortalecer los procesos académicos e investigativos.

El año 2020 fue un año inesperado para todos, con las medidas de confinamiento a nivel global a raíz del COVID-19, el cual trajo como consecuencia el Decreto que declara el Estado de Alarma para Atender la Emergencia Sanitaria del Coronavirus COVID-19 publicado en la Gaceta Oficial No. 6.519 Extraordinario del 13 de marzo de 2020, donde fue publicado el Decreto Presidencial N° 4.160, esto afectó espacios importantes para las comunidades educativas en las diferentes instituciones tuvieron que ser cerrados o restringieron el acceso del público. Las bibliotecas por supuesto no fueron la excepción, sin embargo a partir del octubre 2020 en la Biblioteca se encontró prestando servicio a distintos investigadores quienes de manera telefónica lograron concertar cita para la consulta de materiales específicos entre los que destacan la obra Elegía a la Memoria de Dr. Jose Gregorio Hernandez de Pedro Elias Gutierrez.

1. MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS Y FUNCIONES

La Gestión de Información y Documentación de la Biblioteca Central GID-BC tiene bajo su responsabilidad la política institucional para el funcionamiento de los servicios de información y documentación, con el fin de garantizar la disponibilidad de la información al momento de su

- Asegurar la calidad del material bibliográfico y no bibliográfico que ingrese a la Biblioteca Central, en apoyo a las exigencias de la educación superior y puesto al servicio del usuario en el menor tiempo posible.

- Orientar y asegurar el acceso del material documental, requerido para satisfacer las necesidades informacionales de los usuarios de la Biblioteca Central.

- Asesorar y orientar sobre temáticas o problemas de investigación y docencia que puedan usarse para tomar una decisión o mejorar una acción.

1.2 DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS

1.2.1 PERSONAL

Actualmente el departamento cuenta con un jefe del departamento, un jefe de sección, ocho asistentes de biblioteca, nueve auxiliares de biblioteca, lo que demuestra la falta de personal en todo el departamento.

En vista de lo expuesto se solicitó al departamento de recursos humanos en distintas reuniones la reposición de cargos quedando para este momento tres cargos de auxiliar de biblioteca para concursos, un cargo de auxiliar de biblioteca H8 de prestado mientras se le realiza al empleado un cambio de dependencia (caso Keywel Dos Santos), faltando por reposición de cargos los siguientes,

- Cuatro Bibliotecólogos
 - Jefe de Sección Humanidades
 - Jefe de Sección Ciencias Sociales
 - Jefe de Sección Publicaciones Periódicas y Oficiales
 - Jefe de Sección Referencia
- Jefe de Sección Geocartografía Digitalizada
- Un Geógrafo
- Un Musicólogo
- Diez (10) Auxiliares de Biblioteca

En lo referente a los turnos que posee el personal nos encontramos con los siguientes

- Horario administrativo: lunes a Viernes 8:00 a.m. a 12:00 1:00 p.m. a 4:00p.m
- Horario vespertino: lunes a viernes 12:00 a 7:00 p.m
- Horario fin de semana -Sábados de 8:00 a.m a 2:00 p.m
2:00 p.m. a 8:00 p.m
Domingos 9:00 a.m. a 1:00p.m.

Así mismo se destaca que el personal del turno de fin de semana actualmente está compuesto por cuatro (4) personas, (dos jubilables), por tal motivo cumplen su horario puerta adentro sólo se encuentra laborando los sábados, por el momento solo está cumpliendo los sábados y de

solicitud. Entre sus responsabilidades está la coordinación de todos los servicios de información adscritos a la Biblioteca Central y garantizar la adquisición, organización, procesamiento, almacenamiento, recuperación y acceso de la información indistintamente de su soporte.

La GID-BC mediante su dirección ejercerá el liderazgo por medios y procesos de toma de decisiones que generen beneficios y regularice un sistema que beneficie y optimice la gestión de recursos con responsabilidad y sirva de modelo para todas las unidades de servicios de información, documentación de la Universidad Central de Venezuela.

Departamentos

La Gestión de Información y Documentación de la Biblioteca Central está integrada por tres departamentos interconectados que garantizan una atención de calidad a los distintos usuarios de nuestra Biblioteca Central ya sea de manera presencial o en línea. Estos Departamentos son: Departamento de Procesos Técnicos, Servicios Públicos y el de Servicios de Información Electrónica.

Objetivos

- Apuntalar las principales líneas de acción de la Gestión de Información y Documentación, tendientes a mejorar la calidad de los servicios que presta la Biblioteca Central, nuestra principal unidad de información y documentación.

- Actualizar el parque tecnológico con el propósito de optimizar recursos, mejorar la capacidad de almacenamiento, la transferencia y la propagación de la información a través de la red.

- Mantener permanentemente una política de actualización del fondo documental con miras a la ampliación de la facilidad de consulta mediante el establecimiento de un sistema de estantería abierta y la consecuente modernización del control de préstamos por medio de sistemas electrónicos. Fortalecer los programas de capacitación del personal que labora en sus instalaciones; y, por último, la difusión de una cultura de uso eficaz de los servicios que brinda su biblioteca a los miembros de la comunidad universitaria.

Funciones

- Dirigir y coordinar la unidad de información principal de la Universidad, la Biblioteca Central
- Servir de apoyo a la formación, la investigación y la docencia.

- Organizar actividades de formación continua en apoyo a la academia, la cultura y la extensión universitaria.

- Regular sus operaciones y eficiente funcionamiento basados en tres aspectos esenciales: 1) Infraestructura (Instalaciones y equipamiento tecnológico), 2) Fondo documental y 3) Personal capacitado para prestar un servicio de calidad.

9:00 a.m. a 1:00 p.m.

Cédula de Identidad	Nombres	Apellidos	Correo	Cargo y estatus
V-14.965.602	Iraida Lorena	Jauregui Blandin	Personal: Institucional: iraida.jauregui@ucv.ve	Jefa del Departamento Jefa de Gestión n de Información y Documentación
V-9.416.832	Grissel Marina	Rivero Vazquez	Personal: grisselmarina@gmail.com Institucional: grissel.rivero@ucv.ve	Secretaria del Departamento
V-10.098.932	Carlos Alberto	Martinez	Personal: carlitom@gmail.com Institucional:	Asistente de Biblioteca Publicaciones Oficiales
V-18.489.124	Ruben Darío	Paiz Chaparro	Personal: rubendarpaiz@gmail.com Institucional: ruben.paiz@ucv.ve	Auxiliar de Biblioteca de Publicaciones Oficiales Solicitó cambio para el departamento de procesos técnicos, el caso ya fue aprobado y ahora espera realizar dicho cambio en la oficina de recursos humanos en el mes de septiembre
V-10.489.940	Vince Antonio	De Benedetti González	Personal: vincebenedetti@yahoo.co m Institucional:	Jefe de Sección Centro de Investigaciones Acústico Musicales
V-26.793.488	Luis Daniel	Guevara Porto	Personal: v.luisdaniel@gmail.com Institucional:	Auxiliar de Biblioteca H8
V-18.618.947	Mariangela	Diaz Garcia	Personal: mariangelaiaz@gmail.com Institucional:	Asistente de Biblioteca de Sección de Humanidades
V-10.889.156	Ringo Cannabiz	Arias Rodriguez,	Personal: ringorodriguez@hotmail. com Institucional:	Empleado de referencia a la espera de su solicitud de jubilación
V-27.420.916	Keywel Alexander	Dos Santos Zolosa		Auxiliar de Biblioteca H8 Por presentar una medida de protección en su contra interpuesta por Angel Mirelles no puede estar en los espacios de trabajo de ella
V-13.796.782	Saul Daniel	Garrido Amado	Personal danielvictor18@gmail.com	Asistente de Biblioteca H8
V-2.944.073	Saul	Garrido Daza	Personal: saulrosasaul@hotmail.com Institucional:	Asistente de Biblioteca Ciencias Puras y Tecnología y encargado de la sección

V-22.832.107	Delvis Eliezer	Aguilar Barrios	Personal: delvis.4007@gmail.com Institucional: delvis.aguilar@ucv.ve	Auxiliar de Biblioteca de Sociales I Delegado Sindical
V-12.683.653	Gonzalo Crisanto	Gil Alvarado	Personal: Institucional: gonzalo.gil@ucv.ve	Asistente de Biblioteca
V-10.632.302	Yimar Maria	Yeguez Espinosa	Personal: ymarys@gmail.com Institucional: ymar_yeguez@ucv.ve	Asistente de Biblioteca Activa hasta Julio 2023
V-19.354.690	Sergel Andrew	Tabata Silva	Personal: sergel.tabata@gmail.com Institucional:	Asistente de Biblioteca de sociales I
V-26.067.819	Francisco José	Villegas Alario	Personal: villag-josé-051@hotmail.com Institucional:	Auxiliar de Biblioteca de sección de Humanidades Pendiente evaluación de credenciales para tener a Asistente e ir solicitando la partida presupuestaria para una profesional del área
V-17.116.502	Rosa Angélica	Díaz Salinas	Personal: diaz.rosa4@gmail.com Institucional:	Asistente de Biblioteca de Sociales I y coordinadora de la Sección
V-	Maria	Saman	Personal: msaman2021@gmail.com Institucional:	Asistente de Biblioteca HI Coordinadora de turno vespertino del fin de semana a la espera de su solicitud de jubilación
V-27.753.953	Eliezer Daniel	Lares Alnaure	Personal: eliezer.lares@ucv.ve Institucional:	Auxiliar de Biblioteca Servicios Públicos Actualmente lleva las redes por solicitud de la Profa. Julia González
V-27.993.131	Alejandra del Valle	Ordaz Bermudez	Personal: Institucional:	Auxiliar de Biblioteca Servicios Públicos
V-26.901.759	Wilmer José	Colmanares Bastidas	Personal: wilmer.colmanares@ucv.ve Institucional:	Auxiliar de Biblioteca Servicios Públicos
V-30.356.659	Sofía Valeska	Guedez Montaña	Personal: Institucional:	Auxiliar de Biblioteca Servicios Públicos
V-26.908.909	Steven Eduardo	Serrano Rodríguez	Personal: Institucional:	Auxiliar de Biblioteca Servicios Públicos
V-28.632.396	Camila Alejandra	Rivero Canache	Personal: camila.river@ucv.ve Institucional:	Auxiliar de Biblioteca Servicios Públicos

1.2.3 ACTIVIDADES

A continuación se detallan las actividades, acciones y compromisos que se realizaron durante los años 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 en los espacios del departamento, donde el personal cumplió con sus funciones, prestó apoyo y colaboración.

- Celebración semana del Libro y del Idioma del 23 al 27 de abril del 2019 en la Biblioteca Central: Siguiendo la Ruta del Petroglifo al Libro Electrónico
- Jornada de donación "Recibe un libro de parte de tu Biblioteca Central"
- Presentación del libro de la Profa. Taormina Cappello Paredes.
- Inauguración de la exposición "Polonia un país de Patrimonio Mundial de la UNESCO" trabajo conjunto con la División de Cultura embajada de Polonia.
- Acto de académico del Diplomado en Ciencia y Tecnología del Chocolate, de la Facultad de Ciencias
- Jornada de donación de libros. "Por Qué leer transforma vidas" los días 11 - 12 de Julio 2019
- Bautizo del cuento de Claudio Nazoa y con la ilustración de Fernando Pinilla Titulado: Tic-Tac UCV. Evento de apoyo al rectorado
- Presentación y bautizo de los libros: Instituciones fundamentales del derecho civil y Manual del derecho sucesorio 2ª Ed. profesora María Candelaria Domínguez Guillén
- Mentirás y verdades sobre Wikipedia Instructor: Óscar Costero
- Inauguración exposición individual "PSICODELIA" de la artista plástica Tatiana Mantilla
- Concierto "Juan Meseron y su Tiempo" Orquesta Barroca Simón Bolívar, muestra de la investigación realizada en el CEDIAM
- Encuentros de Poesía durante todo el año, con la finalidad de promover la lectura dentro de nuestros espacios
- Recuperación y actualización de colección de Publicaciones Periódicas por medio de las donaciones de estudiantes y amigos de esta casa de estudio.
- Exposición de Joropo Tuyero Victor Marquez proyecto
- Incunables Musicales en Venezuela

SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA.

Los servicios de la Biblioteca Central están pautados en el horario comprendido de **lunes a sábado de 8:00 a.m a 3:00 p.m. y los domingos de 9:00 am a 1:00pm**. Para prestar el servicio, este departamento ofrece a los usuarios varias secciones que se especializan en brindar acceso y controlar la utilización del acervo documental según la especialidad a la cual corresponden. A partir del 2020 este horario ha variado motivado a la Pandemia Covid-19 y actualmente se encuentra prestando servicio de **lunes a jueves de 8:00am a 4:00pm**

La atención de los servicios de la Biblioteca durante gran parte del año 2020, 2021 y 2022 giró en torno al mejoramiento de los servicios de manera virtual y en la oferta de nuevos recursos de información digital (libros del sello editorial EBU) y digitalización de material bibliográfico. De esta manera se enfocaron los esfuerzos hacia la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios en un contexto de aislamiento y trabajo en casa.

Atención Usuarios

Consulta de usuarios

Durante este tiempo se realizaron en cada una de las salas de consulta: organización de la estantería; movilización de colecciones para abrir espacio a las nuevos libros que ingresaron a la biblioteca por la vía de la donación y compra; corrección de cotas borrosas o que se hayan desprendido; identificación y elaboración de listados de libros que presentan manchas o deterioro, el apoyo al departamento de Procesos Técnicos en las donaciones de libros.

A continuación las actividades realizadas

- Recuperación y actualización de colección de Publicaciones Periódicas por medio de las donaciones de estudiantes y amigos de esta casa de estudio.
- Implementación del pago de solventas con productos necesarios (cloro, jabón para pisos, desinfectantes) para garantizar el servicio bibliotecario dentro de los en un ambiente limpio, así como material de protección para el personal (gel antibacterial, guantes, tapabocas, jabón de manos)
- Reactivación de las visitas guiadas
- Apoyo a los testistas de las distintas escuelas en las defensas de sus trabajos de grado.
- Préstamos del Hall principal para el desarrollo de distintas actividades culturales brindando apoyo a las distintas facultades, dependencias e instituciones de la UCV.
- Visita guiada en los espacios de la Biblioteca Central, e inducción de las Bases de Datos en la Sala de Navegación
- Continuidad de actividades de promoción lectora para la consolidación del club de lectura de la Biblioteca Central UCV. (tarde de tertulia, conservatorios de poesía)
- Apoyo a las actividades culturales y académicas organizadas por la gerencia (Bautizo de libros, presentación de revistas académicas)
- Ponencia Valores UCEvista y Ciudadanía. COOPRED-UCV semana del estudiante 2019
- Desarrollo del Taller sobre Infotecnología de la Información Dictado por el Lic. Enrique Torrealba
- Ciclo de cine "30 años de la caída del Muro de Berlín" con apoyo Fundación Margot Benacerraf.
- Visita guiada a los alumnos del 1er semestre de la Escuela de Comunicación Social.
- Visita guiada CEAPUCV, Centro Educativo de la Asociación de Profesores de la UCV, a niños de tercero y cuarto grado.
- Apoyo a los testistas de las distintas escuelas en las defensas de sus trabajos de grado.
- Préstamos del Hall principal para el desarrollo de distintas actividades culturales brindando apoyo a las distintas facultades, dependencias e instituciones de la UCV.
- Visita guiada en los espacios de la Biblioteca Central e inducción de las Bases de Datos en la Sala de Navegación, realizada a los estudiantes de 2do año de Derecho Administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas.

Eventos

Año	Usuarios Presenciales	Usuarios en línea
2019	8150	
2020	3526	6
2021	28	535
2022	668	486
2023	8954	
Total	21326	541

SECCIÓN DE DISCAPACIDAD

Esta sección no se encuentra operativa desde el 2018, por obsolescencia de los equipos, sin embargo a partir de la misma fecha se trasladaron los equipos a la sala de navegación donde por órdenes de la Gerencia y la Gestión de Información y Documentación, ya que el servicio funcionará desde ese espacio.

Actualmente las computadoras de esta sección no fueron instaladas, desconozco la razón, debido a que el Departamento de Servicios Información Electrónica no quiso aceptar órdenes de esta Gestión y la Gerencia asumió el control de ese departamento, con respecto al resto de los equipos se encuentra bajo resguardo del Departamento de Servicios Públicos.

SECCIÓN DE REFERENCIA

Este departamento es el encargado de recibir los libros de préstamo, realizar los registros de usuarios en el sistema integrado de bibliotecas, las solventas de biblioteca, es importante destacar que desde el 2019 esta sección presta colaboración en el recibimiento de las donaciones de libros

- Registro del usuario.
- Elaboración de solventas.
- Levantamiento de suspensiones.
- Manejo de multas.
- Recepción de préstamos circulares.
- Orientación al usuario.
- Manejo de la colección de referencia.
- Digitalización de material Bibliográfico.
- Apoyo a las actividades culturales.
- Chequeo de material bibliográfico.
- Préstamo en sala

Para el primer periodo de 2023 se habilitó una sala con todo el material de la sección y a partir de junio 2023 se empieza a prestar este material desde la sección.

En esta sección se requieren del siguiente personal

- un (1) jefe de sección

- tres (3) auxiliares

Durante el transcurso de esta gestión se han jubilado dos empleados, retirado dos empleados y uno se encuentra en evaluación para incapacidad o de su solicitud de jubilación.

SECCIÓN CIENCIAS PURAS Y TECNOLOGÍAS

En esta sección se encuentra todo el material bibliográfico en el área de las matemáticas, físicas, químicas, medicinas, computación, biología, botánicas, zoología, fisiología, microbiología, psiquiatría, ingeniería, agronomía, entre otras. En su gran mayoría los usuarios que consultan en dicha sala son de las facultades de Ciencias, Medicinas, Odontología e Ingeniería. Entre las actividades que realiza el personal se encuentra:

- Orientación y apoyo al usuario.
- Recepción de nuevo material bibliográfico.
- Elaboración de Informes.
- Préstamo en sala y circulante.
- Intercalar material bibliográfico.
- Apoyo en las actividades culturales.

Asimismo se destaca que desde el 2019 el personal que labora en esta área viene realizando el mantenimiento preventivo y limpieza de la colección, además han colaborado en la limpieza de la sala

En esta sección se requieren del siguiente personal

- un (1) jefe de sección (actualmente posee un coordinador)
- dos (2) auxiliares

En el periodo del 2021 al 2023 en la sección un Asistente de Biblioteca pasa a condición de jubilado, perteneciente al turno nocturno,

SECCIÓN CIENCIA SOCIALES

En esta sección se encuentra todo el material bibliográfico en el área de Derecho, Administración, Sociología, antropología, economía, educación, historia, geografía entre otras. En su gran mayoría los usuarios que consultan en dicha sala son de las facultades de Humanidades, Fases, Ciencia Jurídicas y Políticas. Es importante resaltar que debido a lo extenso de su colección esta sección se encuentra dividida en dos salas Sociales I y Sociales II. Entre las actividades que realiza el personal se encuentra:

- Orientación y apoyo al usuario.
- Recepción de nuevo material bibliográfico.
- Elaboración de Informes.

La presente sección requiere de personal especializado, debido a que la jefa de la sección se jubiló, asimismo se destaca que no se tiene el estatus actual de la sección ya que no se dió informe de entrega, lo que se refleja a continuación es información suministrado por la Lic. Venus González en marzo de 2020.

- Consulta de mapas analógicos y digitales (topográficos, ortofotomapas, geológicos, etc.)
- Escaneo de cartografía y otros materiales, a color o en blanco y negro.
- Imágenes de satélites disponibles.
- Cobertura cartográfica básica de Venezuela y las Entidades Federales en formato de MapInfo.
- Apoyo técnico para georreferenciación, digitalización y edición de la cartografía realizada con SIG.
- Hardware y software para digitalización, diseño y desarrollo de cartografía digital, sistemas de información geográfica y procesamiento digital de imágenes terrestres.
- Servicio de ploteo e impresión gráfica y cartográfica en formatos pequeños, medianos y grandes a color o en blanco y negro.
- Información geográfica y censal disponible.
- Adscripción de proyectos de investigación a nivel de tesis de grado y postgrado, así como trabajo de ascenso de docentes e investigadores de la Universidad Central de Venezuela.
- Consulta directa o en línea de bases de datos de la información geocartográfica disponible en el Servicio o en otras dependencias de la UCV (proyecto)

SECCIÓN PUBLICACIONES PERIÓDICAS Y OFICIALES

En esta sección se encuentra todo el material bibliohemerográfico de todas las áreas del conocimiento científico. Esta sección está comprendida en dos salas, Publicaciones Oficiales y Publicaciones Periódicas

SALA PUBLICACIONES OFICIALES.

En esta sala se encuentran la producción intelectual de los UCvistas comprendida entre trabajos de ascensos, trabajos de grado y tesis doctorales; así como la información oficial de los distintos organismos nacionales e internacionales entre los que destacan memoria y cuentas, leyes, informes entre otros, además de presentar la colección de libros que destacan entre el siglo XVIII y XIX que se encuentran en resguardo por su valor histórico y estético para preservar la memoria intelectual de Venezuela y el mundo.

Dentro de los servicios que presta la sala se encuentran:

- Tesis y trabajos de Ascenso

- Préstamo en sala y circulante.
- Intercalar material bibliográfico.
- Apoyo en las actividades culturales.
- Organización de estantería

En esta sección se requieren del siguiente personal

- un (1) jefe de sección
- un (1) auxiliar

Esta sección está dividida en dos salas, sociales I y sociales II, esta última presenta un problema en su infraestructura, por lo cual se encuentra cerrada, y se planificó un traslado de la colección de referencia que se encontraba en sociales I, para crear espacio y poder planificar el traslado de material de la sala sociales II, esta actividad se tiene planteado para el último trimestre del año.

SECCIÓN HUMANIDADES

En esta sección se encuentra todo el material bibliográfico en el área de Bibliotecología, Archivología, Artes, Religión, Arquitectura, Literatura, Filosofía, Psicología, entre otras. En su gran mayoría los usuarios que consultan en dicha sala son de las facultades de Humanidades y Educación, Arquitectura, Ciencias Jurídicas y Políticas. Entre las actividades que realiza el personal se encuentra:

- Orientación y apoyo al usuario.
- Recepción de nuevo material bibliográfico.
- Elaboración de Informes.
- Préstamo en sala y circulante.
- Intercalar material bibliográfico.
- Apoyo en las actividades culturales.

El auxiliar Francisco Villegas, estudiante de Bibliotecología, realizó una evaluación al material bibliográfico de la sala que se encontraba en piso 5 donde estuvieron en resguardo por haber sufrido consecuencias de la remodelación del 2012; es de destacar que de esta actividad se realizó un levantamiento para descartar el material y pasar a desincorporar.

En esta sección se requieren del siguiente personal

- un (1) jefe de sección
- un (1) auxiliar

SECCIÓN DE GEOCARTOGRAFÍA DIGITALIZADA.

- Publicaciones Oficiales Nacionales e Internacionales
- Libros Raros
- Baños y bebederos
- WIFI
-

En el transcurso de 2019, la Sala de Publicaciones Oficiales ha presentado deficiencia en los servicios que ofrece a sus usuarios, esto debido a que los servicios básicos han presentado inconvenientes como falta de agua, aire acondicionado e iluminación. Además de la falta de actualización del acervo de la sala lo cual es importante destacar.

Actualmente la sala no se presta servicios de Baño y bebederos, en el caso del baño correspondiente a los usuarios nos vimos obligados a la clausura total del mismo, debido al hurto del fluxómetro en mayo del 2016, razón por la cual hasta que se solucione lo respectivo a la compra del mismo, el servicio no se podrá prestar. En lo respectivo al bebedero, es de resaltar que desde hace más de tres años que no contamos con él por falta de mantenimiento sumándose actualmente la situación con el agua.

SALA PUBLICACIONES PERIÓDICAS.

En esta sala se encuentran el material bibliohemerográfico, la revistas científicas, gacetas y periódicos por lo que la colección de esta sala resulta de gran interés para el investigador de las distintas áreas del conocimiento científico, es importante destacar que en esta sección realiza su propio procesamiento técnico

TIPO DE PUBLICACIÓN	EJEMPLARES	DESCARTADOS	TOTAL PARA	REVISTAS PROCESADAS
		POR DETERIORO O AGENTES BIOLÓGICOS	INCORPORAR A COLECCIÓN	
Revistas	525	185	165	3

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INVESTIGACIONES ACÚSTICO-MUSICALES CEDIAM

Es el único centro de investigaciones acústico musicales de la Biblioteca Central, el cual fue fundado en 1992 por los Profesores Walter Guido y Eduardo Kusnir como un espacio para la documentación informatizada y para la divulgación de la información musical procesada, tanto a nivel nacional como internacional, así como también para la investigación musicológica y del

sonido. Su gestación ocurrió en el I Encuentro Latinoamericano de Compositores, Musicólogos y Críticos que tuvo lugar en la Ciudad Universitaria en el año 1983, en el marco de las celebraciones del bicentenario de Simón Bolívar y siendo, en dicho contexto que Walter Guido recomendó una copiosa bibliografía musical que llegó a ser adquirida por la Biblioteca Central de la UCV. Era la oportunidad de poner en práctica la concepción de un organismo que tuviera esta naturaleza de recopilar información de la actividad musical en América, difundir la producción de materiales musicales y sistematizar la comunicación entre los diferentes centros existentes.

Objetivo

Centralizar la documentación musical bibliográfica y no bibliográfica existente en el País en el exterior, relacionada directa o indirectamente con Venezuela, así como la de los demás países iberoamericanos.

El CEDIAM -UCV cuenta con una colección de materiales compuesta por: manuscritos y documentos musicales, partituras, tratados, obras referenciales, libros, folletos, material sonoro, material audiovisual, que sirven de recurso y fuente de investigación para profesores, estudiantes y Tesistas de pre y postgrado de la UCV y de otras universidades e instituciones, así como también a profesionales de la música y público en general interesado en el hecho musical.

Importante destacar que actualmente es el único centro visible a nivel nacional, por lo cual amerita apoyo para el mantenimiento, resguardo y cumplimiento de sus funciones, ya que es de vital importancia para los investigadores, estudiantes y profesores en el área musical; además de resguardar el segundo incunabulo musical El Arte de Cantar de López Remacha, así como las del Alma Llanera y 13 joropos variados en manuscritos e impresos.

Desde el 2022 el jefe del CEDIAM supervisa y coordina las actividades del grupo coral de la Biblioteca Central, dirigida por el maestro Hilarion Correa.

- 1) Atender usuarios en la Sala de Música Walter Guido, mediante la consulta de títulos específicos de la bibliografía musical, el cancionero infantil y de teoría musical.
- 2) Asesoría a Tesistas especializados en Musicología.
- 3) Se realizó el mantenimiento periódico, según el debido resguardo y conservación de los materiales musicales.
- 4) Se recibieron una colección de discos de acetato, la cual el donante se encuentra aún organizando en la Oficina 209.
- 5) Se contactaron diversas instituciones y personalidades con las cuales el CEDIAM mantiene relaciones periódicamente: la Maestría en Musicología Latinoamericana de la FHE-UCV, la Rama Latinoamericana de la Asociación Internacional para el Estudio de la Música Popular

(ISPM-AL) y el grupo de Investigación Musicológica.

Proyecto "MEZZANINA CENTRAL" (en curso)

Proyecto

- Realización de la Misa Criolla de Humberto Sagredo Araya
- Reactivación de las salas insonorizadas y un estudio de producción musical

Durante el 2019 en los espacios del CEDIAM sirvieron de apoyo a la Gerencia para darle un espacio de trabajo a sus distintos departamentos y Gestiones, es importante dejar por escrito que producto de esta situación en la oficina 210 se encuentran unos escritorios de la gestión de EBUC.

VIDEOTECA MARGOT BENACERRAF

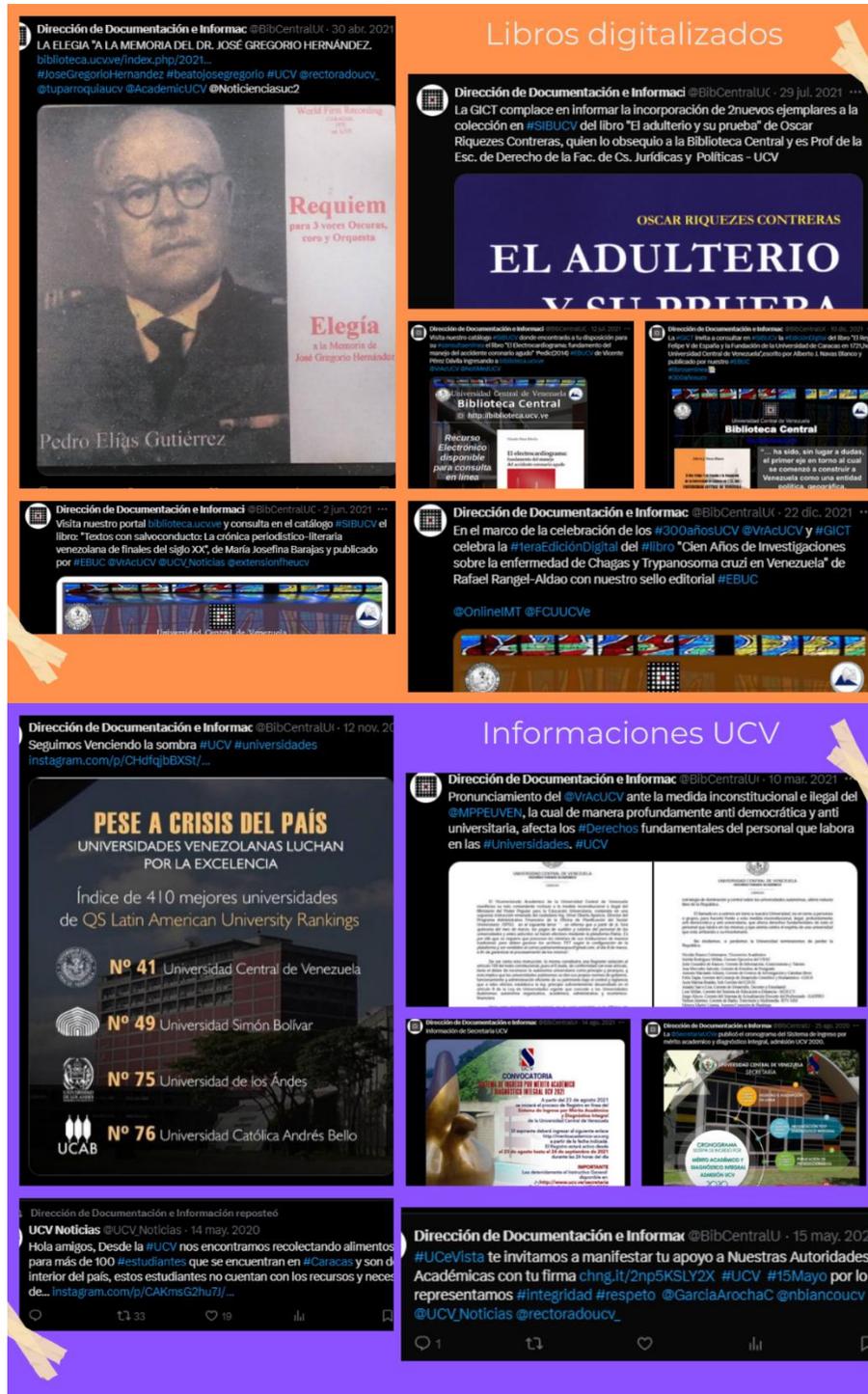
La videoteca Margot Benacerraf es un servicio películas de corte académico y cultural, que se presta a los usuarios desde junio 2018, el garantiza la protección de los derechos de autor, donde estudiantes, profesores, investigadores y público en general pueden consultar, investigar, revisar y estudiar todo lo referido al área videográfica. Es importante destacar que los equipos son de la Fundación Margot Benacerraf y que cuenta con su propio servidor, personal técnico, por lo que se debe enviar mensualmente la situación de la sección.

En el cuadro podemos observar una disminución de los usuarios en el 2019 con respecto a los años 2020, 2021 y 2022 esto debido a el estado de alarma decretado el 13 de marzo del 2020, sin embargo para el septiembre 2021 por una necesidad sentida y expresada por los estudiantes y docentes, se empieza a realizar la asignación de citas, dicho servicio se realiza con el acompañamiento y apoyo de servicios arios, donde se atendieron a un total de 535 usuarios en línea y 18 usuarios presenciales.

Ya para el año 2022 aumenta los usuarios presenciales con citas, y empieza a disminuir los usuarios en línea, esto motivado a que para mayo 2022 se reapertura el servicio presencial, pero, con límite de personas en los espacios. Para el 2023 se empieza a retomar el flujo de usuarios presenciales por el horario en el cual se está prestando servicio de lunes a jueves de 8:00am a 4:00pm, a que no existe límite de usuarios por sala y a los distintos eventos realizados en los espacios de la Biblioteca Semana del libro y del Idioma.

En el mes de junio se firmó un acuerdo con el Vicerrectorado Académico, la Gerencia de Información, Conocimiento y Talento asegurando y comprometiendo el espacio que se

Anexo 5: Publicaciones en Twitter de la cuenta oficial de la Biblioteca Central de la UCV



Dirección de Documentación e Informac @BibCentralUC · 22 jun. 2020

Desde **#Declaración de Estado de Alarma** en el territorio nacional por **#Pandemia** y ordenada suspensión de act. académicas y administrativas el 13-03-2020, no sólo hemos concentrados esfuerzos para prestar servicios exclusivamente en línea ¡Nuestros espacios también han sido priorizados!



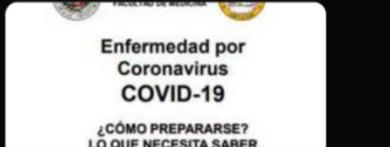
Quando dudas que puedes lograr algo recuerda que eres

UCVISTA

Campaña sobre pandemia

Repositorio Saber UCV @saberucv · 11 mar. 2020

#Coronavirus SARS-CoV-2: Tríptico informativo de la Facultad de Medicina de la #UCV disponible en el siguiente enlace:
fjtapia.wordpress.com/2020/03/11/cor...



Dirección de Documentación e Informac @BibCentralUC · 24 Feb. 2020

Buenos días! Continuamos trabajando #UCV #BibliotecaCentral



Dirección de Documentación e Informac @BibCentralUC · 27 Feb. 2020

Buenos días! ¡Juntos trabajamos para ayudar a lograr la meta #UCV



Dirección de Documentación e Informac @BibCentralUC · 28 abr. 2020

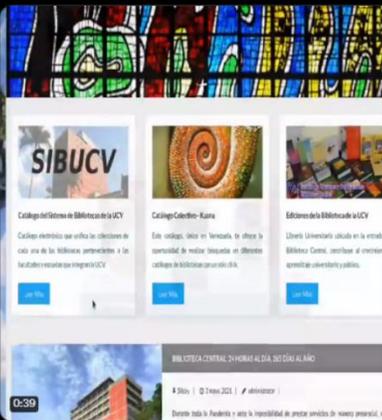
Buenos días! #UCV #BibliotecaCentral #quedatencasa



Dirección de Documentación e Informac @BibCentralUC · 27 may. 2020

En **biblioteca.ucv.ve** tienes a tu disposición recursos digitalizados ¿Sabes cómo acceder a ellos? ¡Aquí te mostramos!

@VAcUCV @FCUUCV



Biblioteca Central UCV

Dirección de Documentación e Informac @BibCentralUC · 10 dic. 2021

¡Atención UCVista!

Desde el 11 de diciembre de 2021 estaremos de receso por asueto navideño y reanudaremos actividades el 10 de enero de 2022!



Dirección de Documentación e Informac @BibCentralUC · 17 Jun. 2020

Les invitamos a comunicar sus solicitudes y preguntas hasta restituir los servicios en línea, a través de nuestras redes sociales o directamente al correo institucional **bibliotecacentral@ucv.ve**

Dirección de Documentación e Informac @BibCentralUC · 24 Jun. 2020

Gracias a los gestiones de PETA de **comunicacion** y **compras** de la biblioteca central de UCV, gracias a UCV, el "Salón de la Universidad" está a punto de ser el más grande de Venezuela.

¡Gracias! Por seguir creciendo y sumando a la #UCV.

Dirección de Documentación e Informac @BibCentralUC · 1 nov. 2021

¡Solicita tu solvencia!

Conoce aquí los pasos a seguir para solicitar la solvencia de @BibCentralUCV

#Pregrado #Cambiodeescuela #Reincorporacion

@VAcUCV @FCUUCV



Dirección de Documentación e Informac @BibCentralUC · 26 Jun. 2021

Tenemos el agrado de informar que nuestros servicios están nuevamente en línea.

El día de ayer, @BibCentralUCV recibió junto a @ucv la donación de 64 baterías por parte de #AcumuladoresDuncan.

¡Seguimos trabajando para ustedes! Atentos a próximas publicaciones

@VAcUCV @FCUUCV

Biblioteca Central UCV

Dirección de Documentación e Informac @BibCentralUC - 3 mar. 2021
Buen día! Presentación de nuestro nuevo portal [biblioteca.ucv](#) en [@UCV](#) [#BCUCV](#) [#UCV](#) [@UCVNoticias](#) [@VRADUCV](#)



Dirección de Documentación e Informac @BibCentralUC - 6 mar. 2021
Buenos días! En [#BCUCV](#) queremos verte llegar a la meta, por ello ponemos a tu disposición más de 240 [#librosenPDF](#) y más de 330 recursos electrónicos [#librosucv](#) [#VenciendolaSombra](#) [@UCVNoticias](#) [#UCV](#) [@VAcUCV](#) [@saberucv](#)



Dirección de Documentación e Informac @BibCentralUC - 30 mar. 2021
Continuamos mejorando los servicios en línea y pensando en nuestras usuarias, hemos incorporado la barra de búsqueda del catálogo [#BCUCV](#) [@UCVNoticias](#) [#UCV](#)



Nos planteamos la urgente necesidad de seguir garantizando el acceso a la información y al conocimiento



Dirección de Documentación e Informac @BibCentralUC - 6 may. 2021
No hemos dejado de trabajar para mejorar nuestros servicios en línea, por lo que procedimos a diseñar un nuevo Portal para la Biblioteca Central. [biblioteca.ucv](#) [#pregutalealbibliotecario](#) [#librosenlínea](#) [#UCV](#) [#UCeVista](#) [@VAcUCV](#)



Dirección de Documentación e Informac @BibCentralUC - 30 dic. 2020
Recomendaciones sobre la lectura y los niños en tiempo de pandemia [Infotecarios.com/recomendacione...](#) a través de [@Infotecarios](#)
102 p. m. - 2 dic. 2020

Eventos presenciales

Dirección de Documentación e Informac @BibCentralUC - 30 dic. 2020
¡Atención Ucevista! Los días 02, 03, 09 y 10 de diciembre de 10:00pm se hará entrega a los estudiantes de la UCV libros usados en buenas condiciones que generosamente amigos de esta Casa de Estudios han donado para esta actividad
[#Semanadelestudiante](#)
[@VAcUCV](#) [@FCUCUCV](#)



Atención Ucevista!

En conmemoración a los 300 años de la UCV

De las 10:30am a 1:00pm

LA BIBLIOTECA CENTRAL TE INVITA LOS DÍAS 2-3-9-10 DE DICIEMBRE A LA ENTREGA DE LIBROS PASA BUSCANDO EL TUYO COMO OBSEQUIO

Biblioteca Central UCV

Dirección de Documentación e Informac @BibCentralUC - 8 dic. 2020
¡Atención Ucevista! Los días 09 y 10 de diciembre de 10:30am a 01:00pm continuaremos la entrega a los estudiantes de la UCV de libros usados en buenas condiciones que generosamente amigos de esta Casa de Estudios han donado para esta actividad
¡Te esperamos!
[#Semanadelestudiante](#)



¡TE ESPERAMOS!

09 y 10 de diciembre

RECUERDA CUMPLIR CON LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD

Post pandemia

Dirección de Documentación e Informac[i] @BibCentralUCV · 6 Jun. 2022
#actualización #bibliotecacentralucv
@vracucv @ucvnoticias

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL PÚBLICO: PREGUNTAS FRECUENTES

¿QUISIERA SABER EN QUÉ HORARIO ESTÁ TRABAJANDO LA BIBLIOTECA?

INFORMACIÓN ACTUALIZADA

Actualmente la atención al público de forma presencial se realiza en horario de **lunes a jueves de 08:30 a.m. a 03:00 p.m.**

Universidad Central de Venezuela | Vicerrectorado Académico | Gerencia de Información, Conocimiento y Talento

Dirección de Documentación e Información reposteó
Instituto Derecho Público UCV @idpUCV · 6 Jun. 2022
La @BibCentralUCV ha incorporado nuestra Biblioteca Virtual, administrada por @cidpVE, en los enlaces sugeridos de la página web del catálogo electrónico SIBUCV (Sistema Integral de Bibliotecas de la Universidad Central de Venezuela). Agradecidos. sibucv.ucv.ve.

@VrAcUCV @FCUUCV

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
BIBLIOTECA CENTRAL

¡ATENCIÓN UCEVISTA!

Estimados usuarios les recordamos que estamos prestando servicios presenciales <PREVIA CITA>, de lunes a jueves a partir de las 9am y hasta las 12pm.

Dirección de Documentación e Informac[i] @BibCentralUCV · 2 May. 2022

En conmemoración al 100º aniversario de la fecha simbólica para la literatura mundial, se presenta la exposición <Mitos y leyendas de la literatura>. Son días que se extiende la invitación a cultivar y enriquecer los conocimientos de las exposiciones literarias tanto locales como internacionales.

Hall de la Biblioteca Central UCV

Dirección de Documentación e Informac[i] @BibCentralUCV · 9 May. 2022

La UCV, el @idpUCV y la Gerencia de Información, Conocimiento y Talento se complace en invitar a la comunidad universitaria y al público en general, a acercarse a los espacios de la Biblioteca Central Lunes a Jueves 09:30am-03:00pm para disfrutar de esta excelente exposición.

Mito: Rosa Galena por el arte literario

Dirección de Documentación e Informac[i] @BibCentralUCV · 25 abr. 2022 <...>

"Un libro, un tesoro... Leer te hace crecer"

¡Te esperamos!

¡Recibe un libro de regalo de parte de tu Biblioteca

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Epísteme.

Communications. (2021, noviembre 16). ¿Qué es una pandemia y cuántas ha habido a lo largo de la historia? Recuperado 14 de noviembre de 2023, de BBVA website: <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/que-es-una-pandemia-y-cuantas-ha-habido-a-lo-largo-de-la-historia/>

Coronavirus. (2020, marzo 15). *BBC*. Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-51902733>

COVID-19 y el Sector Bibliotecario Global. (2020). Recuperado 14 de noviembre de 2023, de IFLA website: <https://www.ifla.org/es/covid-19-y-el-sector-bibliotecario-global/>

Décima, R. V., Ferracutti, V. M., & Bonacorsi, B. (2018). La importancia de las bibliotecas universitarias en la investigación en el sistema universitario argentino. Recuperado 14 de noviembre de 2023, de Edu.ar website: https://repositorio.unne.edu.ar/bitstream/handle/123456789/9073/RIUN_NE_AC_Decima_RV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Goris, J. A. Q. (2021). Las bibliotecas universitarias ante la pandemia de covid-19: ¿mejor preparadas que la universidad que las alberga? – UNESCO-IESALC. Recuperado 14 de noviembre de 2023, de Unesco.org website: <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>

Grinóver, M. C. (2021). *Estrategias de gestión en las bibliotecas de la Universidad Nacional del Litoral, Santa Fe, ante la pandemia del COVID-1*. Universidad Nacional Del Litoral, Santa Fe, Argentina.

Hurtado de Barrera, J. (2005). *Cómo formular objetivos de investigación: un acercamiento desde la investigación holística*.

Hurtado de Barrera, J. (2010). *Metodología de la Investigación: Guía Para la Comprensión Holística de la Ciencia*.

Jáuregui, I., & Taibel, A. (2015). *Diseño De Un Plan De Mercadeo Para La Biblioteca Central De La Universidad Central De Venezuela*. Universidad Central de Venezuela, Caracas, Venezuela.

Jurídica, V. A. A. (2015). Normativa interna de la BCUCV. Recuperado 14 de noviembre de 2023, de UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA website:

http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/Biblioteca_Central/Documentos/Normativa_Interna_Uso_Biblioteca_ENE_2015.pdf

López, V. M. (2018). Vista de Evolución del concepto producto y servicio en la biblioteca: organización orientada al servicio e intensiva en conocimiento. Recuperado 14 de noviembre de 2023, de Ucr.ac.cr website:

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/30933/33535>

Luisa Salomón y Salvador Benasayag, P. (s. f.). Coronavirus en Venezuela: el análisis de los datos de la flexibilización. Recuperado 5 de octubre de 2024, de Prodavinci.com website:

<https://factor.prodavinci.com/datosdelaflexibilizacion/>

Maduro anuncia flexibilización amplia para noviembre y diciembre en Venezuela. (2021, octubre 18). Recuperado 5 de octubre de 2024, de www.swissinfo.ch website: <https://www.swissinfo.ch/spa/maduro-anuncia-flexibilizaci%C3%B3n-amplia-para-noviembre-y-diciembre-en-venezuela/>

Martínez, D. (2022, enero 4). Gobierno confirma que «no habrá 7+7 hasta nuevo aviso». Recuperado 5 de octubre de 2024, de Efecto Cocuyo website: <https://efectococuyo.com/coronavirus/gobierno-confirma-no-habra-77-nuevo-aviso/>

Mitchell, C. (2020, marzo 11). OPS/OMS. Recuperado 14 de noviembre de 2023, de Pan American Health Organization / World Health Organization website: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15756:who-characterizes-covid-19-as-a-pandemic&Itemid=0&lang=es

Organización Panamericana de la Salud. (2020). La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia. Recuperado 5 de octubre de 2024, de Paho.org website: <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>

Parada, A. E. (2021). Pospandemia y bibliotecas: ¿y ahora qué? doi:10.34096/ics.i44.10150

Prado, N. J. M. (2017). *Evaluación De Los Servicios De La Biblioteca “Pedro Grases” De La Universidad Metropolitana*. Universidad Central de Venezuela, Caracas, Venezuela.

Real Academia Española. (s. f.-a). Estudiante Universitario. Recuperado 14 de noviembre de 2023, de Rae.es website: <https://dpej.rae.es/lema/estudiante-universitario>

Real Academia Española. (s. f.-b). Pos. Recuperado 14 de noviembre de 2023, de Rae.es website: <https://www.rae.es/dpd/pos->

Real Academia Española. (s. f.-c). Servicio. Recuperado 14 de noviembre de 2023, de Rae.es website: <https://dle.rae.es/servicio>

Sánchez, D. (2023). *Propuesta De Transformación Digital Para Los Servicios De La Biblioteca De La Universidad Monteávila En Las Condiciones Actuales De Pandemia Generada Por Covid-19*. Universidad Central de Venezuela, Caracas, Venezuela.

Schlenker, O. (2021, mayo 19). Así es el plan de Maduro para detener contagios en Venezuela. Recuperado 5 de octubre de 2024, de Deutsche Welle website: <https://www.dw.com/es/as%C3%AD-es-el-plan-de-maduro-para-detener-la-pandemia-en-venezuela/a-57582657>

Sobre Pandectas Digital. (2020, marzo 13). Decreto N° 4.160, mediante el cual se decreta el Estado de Alarma en todo el Territorio Nacional. Recuperado 14 de noviembre de 2023, de Pandectas Digital website: https://pandectasdigital.blogspot.com/2020/03/decreto-n-4160-mediante-el-cual-se_17.html

Torres, G. (2021). *La pandemia por covid-19 Un acercamiento desde la bibliotecología y los estudios de la información*. México: UNAM Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información,

Zegarra, I. C., & Durán, V. H. J. (2023). *El Rol De Las Bibliotecas Universitarias Durante La Pandemia Por La Covid-19: Caso Biblioteca*

Central De La Universidad Mayor De San Andrés. Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia.