



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

**El Rol del Profesional de la Información en las Bibliotecas
Universitarias en tiempos de Pandemia**

**Trabajo de licenciatura presentado como requisito
parcial ante la Escuela de Bibliotecología y
archivología de la Universidad central Venezuela,
para optar al título de Licenciadas en
bibliotecología**

Presentado por: Nairuska Maríanye Pilca Ascacio

Carmen Maria Ascacio Moreno

Tutor: Prof. Mike Aguiar Fagúndez

Jurado: Prof. Pedro Coronado

Prof. Isnardo Delgado

Caracas, Marzo de 2024



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

El Rol del Profesional de la Información en las Bibliotecas
Universitarias en tiempos de Pandemia

Tutor:
Mike Aguiar Fagúndez

Presentado por:
Nairuska Marianyela Pilca ascacio
Carmen Maria Ascacio Moreno

Caracas, Marzo de 2024

Pilca Ascacio, Nairuska; Ascacio Moreno Carmen

El Rol del Profesional de la Información en las Bibliotecas Universitarias en tiempos de Pandemia/ Nairuska Marianyela Pilca Ascacio; Carmen Maria Ascacio Moreno; tutor: Mike Aguiar Fagúndez.- Caracas, 2024

80h; 28 cm. + CD ROM

Trabajo de grado (Licenciatura en Bibliotecología). – Universidad Central de Venezuela. 2024.

1. ROL DE PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN. 2. TAREAS DEL BIBLIOTECÓLOGO. 3. FUNCIÓN DEL BIBLIOTECARIO 4. BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS. 5. PANDEMIA POR COVID-19 I. Título. II. AGUIAR FAGÚNDEZ, MIKE.



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



ACTA

Quienes suscriben Profesores **PEDRO MIGUEL CORONADO**, **ISNARDO ALEXANDER DELGADO ROMERO** y **MIKE CARLOS AGUIAR FAGUNDEZ** (Tutor), designados por el Consejo de la Escuela de Bibliotecología y Archivología, como Jurado Calificador del Trabajo de Licenciatura de las Bachilleras: **NAIRUSKA MARIANYELA PILCA ASCACIO** C.I.- 27.474.270 y **CARMEN MARIA ASCACIO MORENO**, C.I.- 10.077.336, Titulado: "EL ROL DEL PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA", como requisito para para optar al título de **LICENCIADAS EN BIBLIOTECOLOGÍA**; hacen constar por medio de la presente Acta, que el día 22 de marzo del 2024, se reunieron en: Sala de reuniones EBA, para examinar, discutir y calificar el trabajo mencionado.

El jurado por **UNANIMIDAD**, decidió otorgarle la calificación de Aprobado
Sobresaliente; mención Honorificado

En Caracas a los 22 días del mes de marzo de dos mil veinticuatro.

Prof. **PEDRO MIGUEL CORONADO**
C.I.- 10.698.549

Prof. **ISNARDO ALEXANDER DELGADO ROMERO**
C.I.- 11.943.641

Profa. **MIKE CARLOS AGUIAR FAGUNDEZ**
C.I.- 12.925.635
Tutor

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
RESUMEN	II
ABSTRACT	IV
INTRODUCCIÓN	V
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	
1.1.- Planteamiento del problema	1
1.2.- Objetivos	
1.2.1.- Objetivo general	4
1.2.2.- Objetivos específicos	4
1.3.- Justificación	5
1.4.- Limitaciones	7
1.4.- Ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1.- Estado del arte	10
2.2.- Antecedentes de la investigación	16
2.3.- Bases teóricas	18
2.3.1.- La gestión de información	18
2.3.1.2- Antecedentes de la gestión de información	18

2.3.2.- Gestión del conocimiento	19
2.3.3.- La gestión de los recursos información	20
2.3.4.- Sociedad de la información	20
2.3.5.- Bibliotecas universitarias	21
2.3.6.- Sociedad del conocimiento	21
2.3.7.- Consideraciones generales de bioseguridad en bibliotecas, archivos y museos.	22
2.3.8.- Cambios en la colección	22
2.3.9.- Reapertura de bibliotecas universitaria en España	23
2.3.10.- La gestión del conocimiento como fuente de innovación	24
2.3.11.- La responsabilidad social de la biblioteca	25
2.3.12.- Restricciones en espacios públicos y cerrados	26
2.3.13.- Servicios a distancias o remotos	28
2.3.14.- Manejo de materiales en bibliotecas	29
2.3.15.- Obligatoria adaptación de las bibliotecas a la enseñanza online	30
2.3.15.- 10 retos que las bibliotecas deben asumir para enfrentarse a los desafíos del futuro	32

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1.- Tipo de investigación	41
3.2.- Diseño de investigación	41
3.3.- Población y muestra	42

3.4.- Técnica e instrumentos de recolección de datos	43
3.5.- Técnica de análisis y representación de datos	44
CAPÍTULO IV. Análisis e interpretación de resultados	
4.1.- Análisis de encuesta	45
4.2.- Análisis de entrevista	53
CAPITULO V. PROPUESTA	
El rol del profesional de la información en las bibliotecas universitarias en tiempos de pandemia	
5.1.- Tareas del profesional de la información en tiempos de pandemia	56
5.2.- La función del profesional de la información en tiempos de pandemia	56
5.3.- El rol de las bibliotecas en pandemia	57
5.4.- Las bibliotecas y los bibliotecarios durante el covid-19	58
5.5.- Biblioteca universitaria y herramientas digitales	59
RECOMENDACIONES	61
CONCLUSIONES	62
FUENTES CONSULTADAS	57
ANEXOS	
6.1.- Anexo 1	71
6.2.- Anexo 2	73
6.3.- Registro fotográfico	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Grafico (1). Tipo de usuarios	45
Grafico (2). Escuela a la que pertenece	46
Grafico (3). ¿Con que frecuencia visita la Biblioteca?	47
Grafico (4). ¿Cómo se ha visto afectado con el horario de la Biblioteca?	49
Grafico (5). ¿Cómo han sido las respuestas ante la necesidad de información en tiempo de pandemia?	50
Grafico (6). ¿Cuáles han sido los canales de comunicación con la Biblioteca?	51
Grafico (7). De acuerdo a su necesidad de información como evalúa el servicio recibido por la unidad de servicio de información utilizada en pandemia.	52

DEDICATORIA

A NUESTRA FAMILIA Y EN ESPECIAL A ARMANDO ASCACIO

Principalmente a Dios, por habernos dado la vida y ser nuestra fortaleza.

Nuestra familia, Por su amor, trabajo, sacrificio y apoyo moral, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos.

Por ser nuestro pilar más importante y nuestra dosis de amor.

A la memoria de Armando Ascacio, quien nos dio una nueva apreciación del significado y la importancia del cariño y el verdadero amor eterno.

Ustedes han sido siempre el motor que impulsan nuestros sueños y esperanzas.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco profundamente a Dios por brindarme la fortaleza, la sabiduría y la guía durante todo el proceso de esta investigación.

Expreso mi sincero agradecimiento a la Universidad Central de Venezuela por proporcionar el entorno académico y los recursos necesarios para llevar a cabo este estudio de manera efectiva.

Quiero expresar mi gratitud al jurado evaluador, especialmente al excelentísimo Pedro Coronado y al distinguido Isnardo Delgado, por su invaluable aporte, orientación y comentarios constructivos que enriquecieron este trabajo.

Asimismo, deseo agradecer de manera especial a mi tutor, el profesor Mike Aguiar, por su dedicación, paciencia y orientación continua a lo largo de esta investigación. Su experiencia y conocimientos han sido fundamentales para el desarrollo y la culminación exitosa de este proyecto.

Cada uno de ustedes ha sido una pieza clave en este camino académico, y les estoy profundamente agradecido por su apoyo y colaboración.

EL ROL DEL PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA

RESUMEN

Autoras: Nairuska M, Pilca.

Carmen M, Ascacio M

Tutor: Prof. Mike Aguiar Fagúndez

Se plantea una nueva gestión de información para biblioteca universitaria, en tiempos de pandemia, en donde se desarrolló mecanismos, para dar respuestas a sus comunidades de forma no presencial o tradicional, en este sentido, se usó herramientas no tradicionales en donde la tecnología, la innovación y creatividad jugaron un papel importante. Para cumplir con el rol social del profesional de la información. Es importante destacar que el Covid 19, impacto en el mundo entero y en base a las experiencia y planteamiento de los diversos profesionales y organismos relacionados al área, desarrollamos una nueva forma de trabajo en donde se demostró que está vigente el teletrabajo y las actividades controladas para la protección del personal. Entendiendo la gestión de información como el proceso para resguardar, clasificar, preservar, compartir datos y difundirlos. Cabe mencionar que es una investigación evidentemente documental, descriptiva y campo. Hay destacar que las bibliotecas universitarias sirven de apoyo a las actividades docente y de investigación, es por ello su importancia en el manejo y desarrollo de la información e investigación. Finalmente realizamos una serie de conclusiones y recomendaciones inherente a la investigación.

Palabras Clave: Pandemia; Bibliotecas Universitarias; Covid- 19; Gestión de Información; Conocimiento; Bioseguridad

THE ROLE OF THE INFORMATION PROFESSIONAL IN UNIVERSITY LIBRARIES IN TIMES OF PANDEMIC

ABSTRACT

Authors: Nairuska M, Pilca.

Carmen M, Ascacio M

Tutor: Prof. Mike Aguiar Fagúndez

A new information management is proposed for the university library, in times of pandemic, where mechanisms were developed to provide responses to their communities in a non-face-to-face or traditional way, in this sense, non-traditional tools were used where technology, Innovation and creativity played an important role. To fulfill the social role of the information professional. It is important to highlight that Covid 19, impact on the entire world and based on the experience and approach of the various professionals and organizations related to the area, we developed a new way of working where it was demonstrated that teleworking and controlled activities are in force. for the protection of personnel. Understanding information management as the process to safeguard, classify, preserve, share data and disseminate it. It is worth mentioning that it is evidently a documentary, descriptive and field investigation. It should be noted that university libraries serve as support for teaching and research activities, which is why they are important in the management and development of information and research. Finally we make a series of conclusions and recommendations inherent to the research.

Keywords: Pandemic; University Libraries; Covid-19; Information Management; Knowledge; Biosecurity

INTRODUCCIÓN

La gestión de información tiene como principal objetivo el uso apropiado del conocimiento, para la creación de nuevas nociones, bajo los criterios de procesamiento de la misma, hoy en día en estos tiempos de cambios, la importancia de la información para las organizaciones o universidades es más que un recurso, que sobre pasa los límites, ya que, con ella, genera y obtiene conocimiento. Entendiendo la gestión como el proceso para resguardar, clasificar, preservar, compartir datos y difundirlos. Donde la misma utiliza recursos humanos, económicos y físicos para el manejo de la misma y darle acceso a la comunidad universitaria, se desarrolla en todas las organizaciones, con la aplicación de las Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC) se desenvuelven más en los entornos virtuales, donde también se aplica en herramientas tecnológicas.

Las bibliotecas universitarias ante esta pandemia desarrolló mecanismo para dar respuestas a su comunidad y gestionar de una forma no presencial o tradicional, para ello se ha apoyado en recursos y herramientas tecnológicas, innovadoras que involucran recursos digitales con la finalidad de permitir el acceso a la información y conocimiento a la sociedad para cumplir con el rol social que caracteriza a las profesiones, enfocados a la gestión de la información. En tendiendo que las bibliotecas universitarias sirven de apoyo a la actividad docente y de investigación, asimismo en el desarrollo del país. Es importante e innegable afirmar que la pandemia ha traído como consecuencia nuevas formas de hacer el trabajo profesional. En este sentido asumir el reto de dar servicios con restricciones a nivel de acceso presencial y asumir con los recursos que se cuenta para dar servicios de calidad y darnos cuenta de las limitaciones que contamos para el desarrollo de nuestro trabajo. Sumidos en cuarentena y resguardo en nuestros hogares. Esto nos ha permitido diseñar y recolectar experiencias de otras latitudes, las cuales ya han

presentados herramientas pre y post pandemia. Para el desarrollo de sus actividades. Entendiendo que esta pandemia está lejos de erradicarse, para ello me he planteado como objetivo general: Determinar cuál es el rol del profesional de la información dentro de las bibliotecas universitarias en tiempos de pandemia.

El cual nos proponemos desarrollar una nueva forma de satisfacer las necesidades de información, ajustado a nuestra realidad. Como metodología vamos a desarrollar método descriptivo, documental y de campo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

OBJETIVO GENERAL

OBJEIVOS ESPECÍFICOS

JUSTIFICACIÓN

LIMITACIONES

CAPITULO I

Planteamiento del Problema

EL PROBLEMA

El (COVID-19) es una enfermedad contagiosa originada por un tipo de coronavirus descubierto recientemente, denominado SARS-coV-2 (Síndrome Respiratorio Agudo Severo). Este virus surgió en China Wuhan, la epidemia se propago a nivel global, el incremento de casos por la enfermedad, y el número de defunciones por la misma produjo que la OMS la calificara de Pandemia. Para el cortar la cadena de riesgo se recomendó distanciamiento social y cuarentena.

Con la declaración de la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 11 de marzo 2020, caracteriza la Covid-19 como una pandemia. Se activa las alarmas mundiales y establece etapa de cuarentena a la población. Es donde nos vemos afectados ya que las unidades de información (Bibliotecas) tienen que cerrar sus puertas a nivel presencial. Y tienen que reinventarse para satisfacer las necesidades de información de las comunidades. Estos le permitieron crear nuevas técnicas o manejo de la información y establecer cambios organizacionales para la gestión de las unidades de información en pandemia y post pandemia. Donde hay que plantearse y definir lineamiento en materia de bioseguridad en áreas de información, para la protección tanto del personal como para los usuarios que transitan en estas áreas.

Las unidades de información en Venezuela se han venido desarrollando de una forma tradicional, aunque han surgidos esfuerzos para desarrollar plataformas de acceso libre, y usos de herramientas que permiten las clases a distancias y avance de portales que nos brinden acceso a la información y al conocimiento a través de las TIC, como lo plantea nuestra constitución en los artículos 19, 58, 98, 102, 143. Nuestro

principal objeto de estudio es la **“Gestión de información: Bibliotecas en tiempos de pandemia”**. Donde hay que apostar por las herramientas digitales, repotenciación los portales web, y la utilización de redes sociales para ampliar nuestras capacidades de respuesta. Preparando diferentes instancias de capacitación online, a través de taller virtuales

Si bien las bibliotecas ya desarrollaban algunos servicios de manera remota, hoy el sector bibliotecario se enfrenta al desafío de garantizar que todo el personal trabaje desde su casa con las herramientas y la capacitación necesarias para hacerlo con eficacia y seguridad. Antes esta situación muchas bibliotecas sigue activas de manera virtual. Tal es el caso de la Biblioteca del Congreso de la Naciones (BCN) es un ejemplo de esta tendencia que se está desarrollando en varias bibliotecas del mundo, acercándose a los usuarios de forma online para así continuar cerca de la comunidad y brindado servicios y actividades tales como: taller, videos, conferencias, entre otros, mediante plataformas como páginas web, redes sociales, canal de YouTube y portales oficiales.

El objetivo, además de brindar información y servicios es poder interactuar con los usuarios y satisfacer sus necesidades de información. Donde el acceso de los recursos electrónicos es imprescindible. En concordancia a esto ProQuest es una compañía editorial, la cual la conforma un conglomerado de compañías que se dedican a proporcionar recursos para gestionar información, en las diversas servicios, ya sea bibliotecas o centros de documentación entre otros, se ha asociado con más de 50 editores para ayudar a las bibliotecas a proporcionar acceso ilimitado a las colecciones de Ebook Central es una plataforma de libros electrónicos, para todos los usuarios, sin costo adicional. Esta investigación está dirigida para permitir un mayor acceso a la información en tiempos de pandemia y todos lo que implica el desarrollo de políticas públicas, las cuales reúne títulos de editoriales internacionales, tales como Springer entre otros, para un mejor desempeño en las áreas de

bibliotecas, con la apuesta de herramientas digitales para brindar servicios de calidad. Para ello que la creatividad, la innovación y el aporte económico son esenciales para su aplicación.

Los cambios en los escenarios durante la pandemia ejerció presión en los profesionales de la información en las bibliotecas universitarias, por lo que éstos deben cumplir con roles ajustados y enfocados al cumplimiento de las exigencias actuales. En el que esta coyuntura favorece con criterios que muestran cómo los desafíos de una emergencia sanitaria global permiten la adaptabilidad de profesionales de la información a corto plazo en contextos de pandemia.

Su rol importante es proporcionar información relevante y actualizada a sus usuarios o comunidad académica, el cual representa el desarrollo del país. Es relevante recalcar que los profesionales de la información deben ajustarse en trabajar en conjunto con otros profesionales, donde puedan convertirse en piezas claves para el desarrollo de nuevos proyectos.

Objetivos Generales:

Determinar cuál es el rol del profesional de la información dentro de las bibliotecas universitarias en tiempos de pandemia.

Objetivos Específicos:

- Comparar las labores que realizan los Bibliotecarios Universitarios en tiempo de pandemia.
- Determinar el estado de satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios en bibliotecas universitarias en tiempos de pandemia.
- Establecer el rol del profesional de la información dentro de las bibliotecas universitarias en tiempos de pandemia.

JUSTIFICACIÓN

El derecho a la información es irrenunciable para cualquier ciudadano en el mundo, en estos tiempos de pandemia, donde hay que establecer mecanismos de divulgación y cambios en hacer las cosas, ahora en adelante, la tecnología se incrementa, el uso de herramientas que permitan el acceso a la información y el conocimiento para el desarrollo de la humanidad y la misma preservación. Es importante e ineludible desarrollar y robustecer plataformas de información que permitan el libre acceso y el establecimiento de política para un cambio de paradigma o de hacer las cosas dentro de las unidades de información donde gestionar la misma está ligado al quehacer y ahora a la bioseguridad por pandemia Covid-19, esto nos permite replantearnos la gestión de información en tiempo de pandemia. Dirigirnos al desarrollo virtual y digital es una solución inevitable, donde los cambios estructurales y de funcionalidad o de coexistencia nos obligan a ir más de prisa.

Dentro de la gestión del conocimiento las universidades han dado respuestas en divulgar y socialización del conocimiento producida en ellas, ya que tiene experiencias previas tales como la educación a distancia, desarrollos de herramienta para las aula virtuales, y usos de otras para facilitar actividades a distancias, en donde hay un desarrollo a nivel de portales, páginas web y repositorios institucionales, el cual le permite a las comunidades o usuarios acceder al quehacer e información institucional de las universidades. En este sentido, a nivel internacional hay desarrollos que nos permite ir más allá de los evidentes y establecer conexiones para intercambios tecnológicos o política del propio gobierno que nos dé ayuda para gestionar la información de una forma veraz y apropiada.

Las bibliotecas alrededor del mundo, están trabajando para darle acceso de forma remota a sus colecciones y servicios. Con la apuesta de la actualización de sus portales web, sistemas informáticos. Tal es el caso de la Universidad Al Iraq (Irak), la cual ha creado nuevos servicios

digitales, otra que también es vivo ejemplo es la Biblioteca Nacional de Francia organiza exhibiciones virtuales y otras herramientas de aprendizaje (especialmente durante los meses de verano). Nuestra experiencia a nivel local es la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela adscrita al Vicerrector Académico. Esta biblioteca está repotenciando su portal, sus herramientas, para así brindar mayor acceso a sus usuarios y apostando al uso de sus redes sociales para una mayor comunicación.

Asimismo, las bases de datos internacionales están brindando apoyo a las instituciones académicas para dar accesos a sus recursos y colecciones. Nos atreveríamos a decir que todos a futuro tenemos que a la era digital donde las bibliotecas brinden acceso las 24 hora, los 7 días de la semanas, sin ninguna restricción en donde solo regiría el espacio virtual. Para ello tenemos que romper la brecha digital, de todos los estratos sociales, redefinir nuestras políticas de comunicación y abriarnos al uso de la TIC's en materia educativa e informacional.

LIMITACIONES

- **Dificultades de Horario y Disponibilidad de Directivos:** Durante el proceso de investigación, se encontró una limitación significativa relacionada con la coordinación de horarios y la disponibilidad de los directivos de las unidades de información. En varios casos, fue complicado establecer reuniones o entrevistas debido a la falta de coincidencia entre mi horario de disponibilidad y el de los directivos. Asimismo, en algunas ocasiones, los directivos no tenían el tiempo suficiente para atender las consultas o requerimientos de información necesarios para la investigación.
- **Uso y Manejo del Lenguaje de Bioseguridad:** Otro desafío identificado se relaciona con el uso y manejo del lenguaje específico de la bioseguridad. Se observó una falta de conocimiento generalizado o una baja importancia atribuida a este tipo de lenguaje, lo cual dificultó la comprensión y el análisis de las prácticas relacionadas con la seguridad y prevención en las bibliotecas universitarias durante la pandemia.
- **Ausencia de Prácticas y Experiencias Aplicadas:** La investigación también se vio limitada por la falta de prácticas consolidadas en el contexto nacional en relación con el tema de estudio. Las experiencias aplicadas por las instituciones en cuanto a la gestión de servicios en bibliotecas universitarias durante la pandemia se encontraron de manera aislada, lo que dificultó la obtención de datos comparativos y la identificación de tendencias o mejores prácticas.
- **Acceso Limitado a Recursos y Tecnologías:** La disponibilidad limitada de recursos y tecnologías adecuadas para realizar investigaciones a distancia también representó un obstáculo. Esto incluyó la falta de acceso a bases de datos especializadas, software de análisis de datos, y herramientas de comunicación en línea que habrían facilitado el desarrollo de la investigación y la recopilación de información relevante.

- **Complejidades en la Recopilación de Datos Empíricos:** Debido a las restricciones impuestas por la pandemia, la recopilación de datos empíricos, como entrevistas en persona o visitas a las bibliotecas universitarias, se vio dificultada. Esto limitó la capacidad para obtener información de primera mano sobre las prácticas y estrategias implementadas en tiempo real, lo que podría haber enriquecido el análisis y la comprensión del rol del profesional de la información en este contexto.
- **Cambios Constantes en las Políticas y Directrices:** La evolución continúa de las políticas y directrices relacionadas con la gestión de la pandemia generó desafíos adicionales. Los cambios frecuentes en los protocolos de seguridad, las normativas gubernamentales y las recomendaciones sanitarias impactaron en la estabilidad y la consistencia de los datos recopilados, dificultando la evaluación de las acciones y estrategias implementadas en las bibliotecas universitarias.

UBICACIÓN DE PROBLEMA EN EL CONTEXTO DEL CONOCIMIENTO ACUMULADO

Esta investigación es de tipo documental - descriptiva y de campo, circunscripto a la línea de investigación: Gestión de servicios – sistemas y unidades de información, que a su vez se encuentra en el número ocho (8) del Centro de Investigación y Desarrollo en Ciencia de la Información (CIDECI), de la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela, cuyo objetivo principal es investigar sobre los problemas de la gestión de servicios, sistemas y unidades de información, cual nos ayudó a investigar una nueva forma de gestión de información para las Bibliotecas Universitarias en tiempos de pandemia.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

EL ESTADO DEL ARTE

ANTECEDENTE DE LA INVESTIGACIÓN

BASES TEÓRICAS

CAMBIOS EN LA COLECCIÓN

LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO COMO FUENTE DE INNOVACIÓN

RESTRICCIONES EN ESPACIOS PÚBLICOS Y CERRADOS

SERVICIOS A DISTANCIAS O REMOTOS

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Estado del Arte

En esta investigación nos proponemos mencionar las bibliografías encontradas en los últimos cinco años sobre este tema, la cual nos servirá para argumentar dicha investigación. Cabe mencionar que con ella se

La evolución de la humanidad con respectó a este tema y los desarrollos implementados en tiempos de pandemia.

Es importante destacar la tesis de grado titulada **“Estrategias de gestión en las biblioteca de la Universidad Nacional del Litoral, Santa Fe, ante la pandemia del COVID-19”** presentada por, Grinóvero. Mónica. En el año (2021). En ella se plantea como objetivo general “Conocer las estrategias de gestión que han utilizado las bibliotecas de la UNL (Universidad Nacional del Litoral, Argentina) durante la crisis por la pandemia del COVID-19 y como se preparan para seguir prestando sus servicios en el futuro.” Es importante recalcar que este estudio se realizó a través de un trabajo de campo, en un período agosto-octubre 2020, utilizando encuestas y entrevistas. En donde presenta una serie de recomendaciones, y conclusiones.

Cabe mencionar la tesis titulada: **“Las bibliotecas universitarias ante un presente y un futuro inéditos”** presentado en el año 2020 por Alonso. Julio, donde se plantea el cambio digital de las bibliotecas universitarias y de investigación. Estos surgieren abordar los desafíos que podemos identificar hoy en día, mientras que en el paralelo se pretende aumentar nuestra capacidad de adaptación a los cambios futuros. Por otra parte, las bibliotecas están en constante evaluación para hacer la reapertura de estas, de una manera cuidadosa ante un escenario incierto. Donde la clave es proporcionar la seguridad del personal y los usuarios, facilitando así a la comunidad en general

acceso a los recursos y a la información. Es importante recalcar que, si bien es cierto, la pandemia está acelerando algunos cambios que ya están en marcha, forzando nuevas estrategias de trabajo y de gestión.

Otro antecedente importante de esta línea investigativa es la tesis de grado titulada **“bibliotecas universitarias seguras juntas enfrentando los retos”** presentada en el año 2020 y su autor es Londoño. Andrés. Donde expone que, la emergencia sanitaria mundial ocasionada por el coronavirus COVID-19, ha generado innumerables retos para todas las instituciones de educación superior ha obligado a repensar el funcionamiento de las bibliotecas. La preocupación por la reapertura de sus instalaciones físicas, la adquisición de recursos de información, la prestación de servicios y la implementación de tecnologías, ha ocupado el pensamiento de los líderes de bibliotecas universitarias de Colombia. Donde se plantea la apertura gradual de bibliotecas y aspectos de bioseguridad, donde esta es controlada a puerta cerrada, apertura controlada con atención al usuario y transformación digital y la innovación de servicios.

Otra investigación relevante para este trabajo, lo constituye esta investigación de las profesoras. Alonso Maria y Frederico Aline presentada en el 2020 y titulada **“El rol de las bibliotecas en tiempos de COVID-19: reflexiones y propuestas”** Donde reflexiona sobre la actuación del profesional de la información y el rol de las bibliotecas, durante la pandemia de COVID-19. En el que hubo un momento inicial de paralización de los servicios para luego retomarse las actividades, sobre todo por medio de las redes sociales, medios interactivos o multimedia. El rol como proveedoras de acceso a la información y contenidos editoriales, debe estar orientado a su comunidad y debe reforzar sus servicios de lectura y de información para dar apoyo al desarrollo económico, emocional, social y cultural. Esto tomando en cuenta la brecha digital, y las diferencias de accesos o facilidad de uso de herramientas que permita

el acceso y desarrollo de aprendizaje esto cuanta a las áreas de interés de la comunidad.

Posteriormente otra investigación relevante es la del autor Navas. Enrique titulada **¿Cómo afronta bibliotecas y bibliotecarios la crisis del COVID-19?** En ella se expone como las bibliotecas en España han desarrollado diferentes estrategias para seguir brindando servicios a sus comunidades, con diferentes aplicaciones, ya sea portales instituciones, whatsapp, correo electrónico, entre otras aplicaciones.

Otro importante aporte para esta investigación, se han presentado en España por Domínguez, Maria. (2020) titulada **Cooperación de profesionales de las bibliotecas de Ciencias de la Salud como respuesta a la pandemia Covid-19.** En este texto plantea la importancia de los profesionales de la información tanto bibliotecario como documentalistas e investigadores y profesionales de la salud en el ámbito hospitalario, la cual, hay bibliotecas hospitalarias y especializadas que sirvieron de apoyo para el desarrollo de cooperación para la selección y difusión de la información sobre el Covid 19, y la información relevante, que sirvió para un mejor desenvolvimiento ante la pandemia. Ya que, en su inicio de la pandemia, era un total desconocimiento. Es importante destacar que esta iniciativa se desarrolló en España para dar respuestas a sus usuarios, investigadores, y profesionales de la salud a través de grupos whatsapp, twitter, donde también se creó una carpeta de Google Drive para editar y guardar información o documentos relevantes sobre la pandemia. Con la etiqueta #AyudaBiblioteca y #COVID19.

Esta iniciativa nació como un proyecto de colaboración. Mediante el cual los bibliotecarios de las ciencias de la salud, sirvieron de apoyo para la búsqueda y disseminación de la información de calidad. Hay que mencionar que el teletrabajo jugo un importante papel, aunque en España las bibliotecas especializadas en el ámbito de la salud funcionaron de forma especial ya que no abrieron sus salas de lectura

en su totalidad y hubo restricciones para el acceso, pero su personal se mantuvo activo ante la necesidad de información y la toma de decisión por parte de entes público. Aquí se evidencio la importancia de la cooperación tanto de `profesionales de la información, investigadores y profesionales de la salud. Esto permitió el desempeño educativo y profesional para dar respuesta ante la pandemia y el uso de recursos tecnológico y online o virtual para un mayor desempeño.

Seguidamente otro artículo lo presenta Yousuf Ali y Gatiti en Pakistán (2020) titulada **the covid-19 (coronavirus) pandemic: Reflection on the roles of librarians an information ptofessionals**. Reflexionan sobre el papel que juegan los bibliotecólogos durante la pandemia del coronavirus en Pakistán, donde las bibliotecas, como institución social, son responsables de garantizar el suministro de información actualizada. En el que, los autores destacan que, en cualquier pandemia, existen tres dimensiones en el papel de un bibliotecólogo: 1) Promover la concienciación sobre la salud pública mediante la creación y difusión de información relativa a las medidas preventivas. 2) Apoyar al equipo de investigación, a los investigadores y al profesorado proporcionando información sobre los últimos avances, investigaciones y publicaciones. 3) Para satisfacer las necesidades básicas de los usuarios regulares de la biblioteca. Donde los profesionales de la información tienen como desafío diseñar estrategias de comunicaron y difusión efectiva, que brinden información relevante, actualiza y confiable.

Cabe mencionar que, diversas bibliotecas en Pakistán alcanzaron brindar apoyo virtual a sus usuarios, como el suministro de referencias, entrega de documentos, material bibliográfico, búsquedas bibliográficas, entre otras. Algunas bibliotecas han iniciado sesiones y seminarios web en línea para mantenerse en contacto con sus usuarios a través de Google Classroom, Google Hangouts, Skype o Zoom.

Otro trabajo presentado en Estados Unidos por Jessica Aiwuyor (2020) titulada **How research libraries are supporting research during remote operation**. En este texto presenta como las bibliotecas universitarias en Estados Unidos han reaccionado frente a la pandemia de Covid 19. En este trabajo titulado: **Cómo las bibliotecas de investigación están apoyando la investigación durante las operaciones remotas**. Cabe mencionar, que hubo un cierre temporal durante la pandemia. Que no permitió el desenvolvimiento de la actividad propia de las universidades, tales como, acceso a los laboratorios, desarrollo de investigaciones, la educación presencial, y acceso a las bibliotecas universitarias, de forma presencial.

Las bibliotecas tales como las bibliotecas de la Universidad de Penn State, las bibliotecas George A. Smathers de la Universidad de Florida y las bibliotecas de la Universidad Estatal de Ohio. Crearon una serie de opciones que permitieron a los investigadores continuar su desarrollo académico durante la pandemia.

La biblioteca de la Universidad de Penn State creó una serie de seminarios en línea, en donde su primer seminario se tituló: "Cómo crear un plan de gestión de datos para su disertación o tesis".

También diseñó un instrumento en donde los estudiantes graduados, tesis y investigadores desarrollen sus disertaciones y trabajos de grado, hay que mencionar que estos seminarios estaban dirigidos a estudiantes de posgrado, investigadores y curadores. En este trabajo menciona que tuvo una aceptación de 100 estudiantes registrados con un total de participación en línea de 700 asistentes con un registro de 1400. Hay que destacar que estos seminarios no solo brindan conocimiento, sino que también consultas virtuales y ayudan a los investigadores.

De igual forma, la Universidad de Florida se acercó a la Biblioteca George A. Smathers. Para que desarrollara una serie de cursos de

investigación y oportunidades de aprendizaje, esto permitió el desarrollar una serie de habilidades durante la pandemia. Y abrió la oportunidad de que los investigadores, estudiante y profesores, tuvieran la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y ampliaran sus habilidades. En estos cursos cubrieron una variedad de temas. Tales como: "Introducción a Tableau" e "Introducción a la gestión de datos".

Cabe mencionar este antecedente para esta investigación titulado **Atuação e desafios das bibliotecas universitarias brasileiras** y sus autores son Francine y Sanchez, Terrago. Muestra la importancia de las bibliotecas universitarias brasileñas, donde estas abordan los diferentes desafíos para mantener sus funcionamientos mediante productos y servicios no presenciales a distancia en un contexto de crisis sanitaria provocada por la pandemia Covid 19. En el cual los principales desafíos para los profesionales de la información están netamente relacionados con el cambio imprevisto de trabajo, con la gerencia de las distintas unidades de información, servicios presenciales a teletrabajo, nuevas estrategias de información y servicios virtuales, sin una previa preparación, bien sea protocolos de actuación, infraestructura, competencias profesionales, adiestramiento, entre otros. Es importante indicar que la reapertura de las bibliotecas universitarias también es otro desafío importante que incluye transformaciones en las instalaciones, equipos de protección y protocolos de higiene.

Así mismo es significativo mencionar que, las bibliotecas universitarias tienen un desempeño y desafíos que van más allá de los aspectos técnicos para incluir dimensiones éticas y políticas con el objetivo de construir mejores sociedades.

De las tesis de grado e investigaciones y artículos científicos mencionados anteriormente, hay que decir que todas tienen en común una misma línea de investigación. Todas estas investigaciones son propiedad intelectual para el desarrollo de gestión de información en bibliotecas universitarias en tiempo de pandemia. Es importante

mentar, que todas van enfocadas al uso de recursos electrónico, virtual y digital para un mayor o mejor desempeño de las actividades en tiempo de pandemia. Todo esto para satisfacer las necesidades de información y dar apoyo académico y la investigación. Ya que, gracias a los esfuerzos del personal profesional de la información a nivel mundial se pudo establecer los avances en las investigaciones referidas, al virus y como protegernos como población ante esta problemática que nos afectó a todos por igual, cabe mencionar, que su objetivo es permitir el acceso a la información y al conocimiento a la sociedad, ya sea de forma remota, para cumplir con el rol social, que define al profesional de la información, enfocado en la gestión de la información de calidad, la cual, demostró creatividad y el uso de buenas prácticas para un mejor desempeño ante la pandemia Covid 19.

Antecedentes de la Investigación

A través del desarrollo y evolución de los estudios e investigaciones realizados por distintas universidades y organizaciones, han hecho un esfuerzo continuo sobre estas investigaciones para llevar a cabo el rol de las bibliotecas ante la pandemia, como éstas han enfrentado dicho contexto.

Por ello y a los fines del presente estudio, se realizó un arqueo de fuentes bibliográfica de una serie de trabajos de licenciatura y artículos científicos que corresponden a esta línea de investigación (Gestión de información: Bibliotecas en tiempos de pandemia) muchos de ellos incluyen importantes estudios sobre diferentes adicciones y fundamentos ante este contexto, esta literatura constituye los antecedentes más importantes a tomar en cuenta como aporte que han efectuado diferentes autores en torno a esta temática y que se convierte a su vez, en una valiosa guía metodológica para el logro de los objetivos planteados en esta investigación.

De forma retrospectiva, unos de los primeros aportes a esta línea de investigación fue **“Los recursos Humanos de las Bibliotecas Universitarias: Exigencias, Conflictos y Necesidades de Formación”**. Presentada 2002 por Matus. Gladys. En el contexto de los cambios introducidos en la sociedad de los nuevos paradigmas de la llamada era de la información se estudia cómo afectan estos cambios a los recursos humanos de las instituciones de educación superior y en especial al personal de su biblioteca.

Otro importante antecedente para este trabajo, lo constituye Quital. Yerko. Titulado **“Bibliotecas frente a la pandemia COVID-19: fundamentos y acciones en Latinoamérica”** En ella se plantea diferentes consideraciones generales de bioseguridad en bibliotecas y a su vez, selección de desinfectantes y utilización en bienes patrimoniales, donde se propone diferentes etapas específicas de atención frente al problema, que permitan establecer acciones puntuales conforme a las recomendaciones del sector de salud y gobierno. Donde esta trajo consigo grandes cambios a nivel mundial, replanteando nuevas metodologías de trabajo y convivencia, debido fundamentalmente al distanciamiento social y al uso de métodos de bioseguridad

Sin duda un artículo que no se puede dejar de mencionar es el **“La Gestión de la Información: Herramienta esencial para el Desarrollo de Habilidades en la Comunidad Estudiantil Universitaria”**. Presentada en el 2015 por Suarez. Amarilys. Donde se aborda el tema gestión de la información y las acciones prácticas de un centro de información en la universidad para la formación integral de la comunidad estudiantil universitaria.

Bases teóricas

La gestión de la información

Como lo indica Ponjuán. Gloria (2005) *“Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información dentro y para la sociedad a la que sirve. Tiene como elemento básico, la gestión del ciclo de vida de este recurso y se desarrolla en cualquier organización. En particular, también se desarrolla en unidades especializadas que manejan este recurso en forma intensiva, llamadas unidades de información”*.

Retomando la idea de Ponjuán, la gestión de información como proceso de que permite generar conocimiento y su eventual transmisión, esto se logra con una adecuada gestión documental, ya que la información generada por una organización o universidad tiene que ser procesada y resguardada para su difusión; Las cuales son las diferentes actividades que se realizan con el propósito de adquirir, procesar, almacenar y finalmente recuperar, la información. Estos documentos pueden ser institucionales o propios del trabajo rutinario de la misma y las relacionadas a fuentes de información, las cuales son utilizadas por la institución u organización. También están los documentos que se hacen público, que se publican por distintos mecanismos (Internet). Esto se relaciona con la gestión sociocultural, esto permite general procesos que impacta a la sociedad. Asimismo, el intercambio de los grupos sociales que genera políticas culturales para crear conocimiento con principios, objetos y métodos. En las institución universitaria está ampliamente ligado a su quehacer de realizar las cosas ya sea de trabajo a nivel estructural organización, como las actividades propia académicas.

Antecedente de la gestión de información

Según Ponjuán. Gloria (2005) *“Es importante remitirse a sus antecedentes, que se vislumbran en la década de los años 60 del siglo XX, cuando surge la Information Science en los Estados Unidos. Su*

primera definición aparece en las conferencias celebradas en 1961 y 1962, en el Georgia Institute of Technology”.

Partiendo desde mi punto de vista los orígenes de la gestión de información, se centra en la década de los años 60. Y Se generó por el interés de dar respuestas, a los diferentes procesos en que se produce la información, las técnicas para su procesamiento y su eventual recuperación.

La gestión del conocimiento

Como lo menciona Nagles G. (2007) "persigue maximizar el valor de una organización, ayudando a su personal a innovar y a adaptarse al cambio. La gestión del conocimiento como fuente de innovación comprende cuatro elementos esenciales a saber: producción de nuevo conocimiento, organización del conocimiento disponible, adaptación del conocimiento nuevo y disponible y, finalmente, innovación”.

Desde nuestro punto de vista, la gestión del conocimiento gira más allá del entorno administrativo, entendiendo que gestionar es controlar y planificar para que los objetivos organizacionales se logren de forma eficiente, en el entorno universitario, las bibliotecas debe de saber manejar ese cumulo de conocimiento que se maneja a diarios en nuestras universidades. Es importante, destacar que la gestión de conocimiento es todo lo que genera el quehacer universitario, las bibliotecas tienen el rol importante de gestionar e innovar todo ese conocimiento, para que sea accesible a la comunidad universitaria, de una forma eficaz y con calidad, esto se logra con el uso de las TIC y las herramientas ya sea comunicacionales y educativas. La difusión del conocimiento se centra en saber manejar las estrategias con creatividad, flexibilidad y con la capacidad de adaptación a las nuevas tendencias actuales. El uso de las redes sociales ha creado un impacto positivo lejos del uso por moda, en este momento de pandemia. Donde las bibliotecas han tenido que rediseñar sus actividades rutinarias (presenciales) a uso de herramientas

virtuales para el logro de sus objetos, el cual es dar apoyo a las actividades académicas y satisfacer a sus usuarios. Esto ha permitido el cambio de paradigma y nos abre a uso de nuevas técnicas de trabajo.

La gestión de los recursos información

Para Romero (2020) expone que, *“La gestión de los recursos de información nace de las distensiones que se establecen entre las ciencias bibliotecológicas, la gestión de archivos y registros administrativos y de la gestión de sistemas de información. La información se considera un recurso de recursos, porque permite optimizar y aprovechar al máximo otros recursos. La cual la define como la manera eficaz de tratar integralmente la información interna y externa para el uso estratégico de los que toman decisiones en las organizaciones para la optimización de su acción, en correspondencia con el ambiente externo.”*

A partir de lo expuesto reflexionamos que, los avances tecnológicos y los diversos formatos de presentación de la información han producidos un cambio significativo en los profesionales de información, tales como, bibliotecología, archivología y los documentalistas. Esta surge por la necesidad de procesar la información, este se aplica a través del uso de las TIC y las nuevas herramientas de procesamiento de información, para su recuperación de forma eficaz. La información es un recurso importante para el logro de los objetivos de cualquier organización y en donde la administración de los recursos económicos y la eficacia representan un cambio significativo en cualquier organización.

Sociedad de la información

Para Crespi. Albert (2010) la expone como una sociedad post-industrial es básicamente una sociedad de la información. El intercambio de información en términos de varios tipos de procesamiento y almacenamiento de datos, investigación de mercado, entre otros. La sociedad de la información es para nosotras es un proceso aún en

construcción, que se teje de manera diversa según la situación concreta de cada país y también según las condiciones que se establecen al interior de las naciones, este trabajo no propone un cierre ni expone conclusiones, sino que plantea una invitación a seguir alimentando el ya amplio debate sobre este tema.

Bibliotecas Universitarias

La American Library Association – ALA (2011) define *“la biblioteca universitaria como una biblioteca (o sistema de éstas) establecida, mantenida y administrada por una universidad, para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios.”*

A partir de lo expuesto reflexionamos que las Bibliotecas Universitaria es un centro de patrimonios fundado, mantenido y administrado por una universidad, destinado a apoyar el aprendizaje, la docencia, la investigación y a todos aquellos aspectos relacionados con la gestión universitaria. Su misión principal es facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información.

Sociedad del conocimiento

Por su parte, Pérez. Ricardo (2018) afirma que *“la sociedad del conocimiento, entre varias alternativas, se puede caracterizar como aquella sociedad que cuenta con las capacidades para convertir el conocimiento en herramienta central para su propio beneficio”*

En este sentido, es posible decir que la característica principal de este concepto es la construcción del saber cómo un medio de desarrollo, con el objetivo de producir conocimiento con un amplio sentido social. En otras palabras, el conocimiento en nuestros tiempos no se puede limitar únicamente al ámbito académico, pues todos los contextos elementales de una sociedad están involucrados, lo que implica un cambio en el alcance del saber. Por otra parte, es pertinente decir que La sociedad del

conocimiento se caracteriza por la importancia que adquiere la educación y el acceso a las redes informacionales.

Consideraciones generales de bioseguridad en bibliotecas, archivos y museos. Por su parte Quitral Yerko afirma que *“Se han propuesto etapas específicas de atención frente al problema, que permitan establecer acciones puntuales conforme a las recomendaciones del sector de salud y gobierno, estas se denominan como: 1) etapa de prevención, 2) etapa de diagnóstico frente a COVID-19 y 3) etapa de manejo posterior. Cada una deberá realizar rutas de acción particulares según la organización y origen del material bibliográfico, donde se considere la limpieza, desinfección o aislamiento y su reincorporación.”*

A partir de lo expuesto anteriormente reflexionamos que, el primordial y fundamental criterio de bioseguridad a desarrollar es el biocontención, acción destinada a desarrollar e implementar protocolos para prevenir la propagación de virus y bacterias, donde es importante la restricción del flujo del personal, evaluación de las condiciones de salud del mismo, contar con un procedimiento de bioseguridad adecuado a la unidad de información, al personal activo y a los usuarios, condiciones ambientales del material bibliográfico con su respectivo mantenimiento.

Cambios en la colección

El cambio digital en las bibliotecas universitarias y de investigación según RLUK del Reino Unido 2020. *“Este manifiesto sugiere abordar los desafíos que podemos identificar hoy en día, mientras que en paralelo se pretende aumentar nuestra capacidad de adaptación a los cambios futuros. Si desarrollamos organizaciones adaptables que tengan una mentalidad de curiosidad y experimentación digital, deberíamos estar bien preparados para la próxima década. Los puntos clave de este manifiesto son:*

- *Una visión clara y una dirección estratégica para una década de transformación digital*
- *Desarrollo de competencias en innovación digital*
- *La inversión sostenible en lo digital frente a un entorno financiero limitado*
- *Colecciones realmente abiertas e inclusivas, en términos de accesibilidad, licencias, interfaces, reutilización*
- *Enfoque colectivo de la digitalización”*

En este sentido la innovación y la aplicación de herramienta que permitan el desarrollo de nuevas formas de hacer las cosas, sin violar el derecho a la información tanto colectiva como individuales. En donde el profesional de la información debe orientarse a un continuo aprendizaje o actualización de herramientas y recursos, que le permitan el desarrollo de las actividades ya sean de forma digital y presencial. Está claro ver que, a futuro, estas corrientes de cambios nos llevan a minimizar los procesos y a visualizarnos en un entorno digital y de acceso de colecciones abiertas e inclusivas. Es importante recalcar que la inversión del estado y entidades privadas deben estar enfocadas a estas nuevas tendencias, la importancia de la información y el manejo de la misma.

Reapertura de bibliotecas Universitarias en España

La Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN) publicó un documento titulado Recomendaciones Rebiun para un protocolo sobre reapertura de las bibliotecas universitarias y científicas *“las cuestiones esenciales del mismo son:*

- *Priorizar la adquisición de contenido electrónico sobre papel*
- *Desarrollar servicios de digitalización*
- *Dirigir consultas y trámites con la biblioteca a un entorno digital*

- *Consolidar la oferta de cursos de formación on-line*
- *Producir nuevos materiales formativos y guías de contenidos*
- *Impulsar el papel de la biblioteca en el desarrollo de la Ciencia abierta”*

En relación a este aspecto, sobre un protocolo para la apertura de las bibliotecas universitarias y científicas, estas recomendaciones se deslumbran hacia el futuro, ya que en España, hay un gran recorrido con respecto a nuestro país y américa latina.

Estas recomendaciones deberían se tomarse en cuenta para el desarrollo de políticas públicas en servicios de información, tales como bibliotecas, archivos y museos. La puesta a desarrollar contenido electrónico, servicios de digitalización, consultas y trámites con la biblioteca a un entorno digital, cursos de formación on-line, materiales formativos y guías de contenidos e Impulsar el papel de la biblioteca en el desarrollo de la Ciencia abierta, ya en nuestro país se está realizando esfuerzo en torno a este tema, pero aun así existe una gran brecha digital, el cual hay, que trabajar para el acceso de toda la población a la información.

La gestión del conocimiento como fuente de innovación

Nofal Nagles (2007) “El conocimiento que posee una organización puede convertirse en una fuente de ventaja competitiva sostenible mediante el despliegue de una efectiva estrategia de gestión del conocimiento, que permita originar acciones innovadoras para generar productos, servicios, procesos y sistemas de gestión que optimicen los recursos y capacidades de la empresa.”

En este sentido, la gestión del conocimiento, va más allá de una simple administración de recursos en una empresa, la era del conocimiento requiere de ampliar y mejorar la competitividad e impulsar el capital intelectual, para ello, tiene que tener ideas innovadoras y con estrategias claras que permitan potenciar las ventajas de competitivas de

la organización o la empresa, para ello tiene que tener un equipo de trabajo que esté completamente satisfechos en sus necesidades y el cual sienta arraigo por la organización o empresa. Asimismo un sentido de pertenencia, los cuales los integrantes este dispuestos a un cambio de paradigma, en donde, entre todos encontremos la solución al problema. Es por ello que el capital humano es importante a la hora de explotar todas las bondades del mismo.

La gestión del conocimiento es significativa a la hora de innovar o crear ya sea productos o servicios, en donde se optimice los recursos y sistematice los procesos.

La responsabilidad social de la biblioteca

Castro Moreno (2020) “Antes la contingencia provocada por la pandemia de la COVID-19, la biblioteca tiene una responsabilidad social en la que tiene la oportunidad de responder al compromiso con su comunidad, en la que puede apoyar a sus miembros. Tiene un compromiso con la sociedad y la comunidad a la que pertenece.”

La responsabilidad social de la biblioteca comienza por su entorno o su comunidad, el cual, tiene que estar vinculada ya sea por las actividades propia de la misma o por su participación en realización de eventos culturales y recreacionales, esto es importante a la hora de crear vínculos o sentido de pertenencia, ya que las bibliotecas tienen que ir de la mano con su comunidad.

Esto le permite desarrollar estrategias que involucren a los actores principales, de dicha comunidad. Y su impacto en la sociedad sea mayor. Ya sea promocionando la lectura o creando actividades de cuenta cuentos, bautizo de libros, haciendo charlas y talleres de interés a la comunidad. Y así dar a conocer todo lo relacionado a la pandemia de la Covid – 19, para un fácil manejo de la información y adopción de bioseguridad apropiada tanto en lugares públicos como en nuestros hogares.

Restricciones en espacios públicos y cerrados

La IFLA (2020) da una serie de enfoques para adaptar el manejo de restricciones:

Estas son las medidas de bioseguridad, tanto del personal expuesto al virus como al público en general. Los países adoptaron la cancelación de eventos y se tomó medidas de resguardo, se realizó medidas de desinfección en espacios público, se cerraron los espacios de estudios universitarios en general todos, y se adoptó los criterios expuestos por las organizaciones relacionadas a servicios bibliotecarios tales como la ALA (American Library Association), IFLA (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas) entre otras.

Actividades presenciales: En este sentido, debido a la expansión del virus y el riesgo del personal de servicio de bibliotecas universitarias, se siguió las recomendaciones de la OMS, en cuanto a la medida de cuarentena y el cierre total de los espacios de aglomeración en espacios públicos y cerrados. Se limitó a brindar servicios virtuales en sitios web o portales institucionales y se instruyó a la población a confirmar información, que circulaba de fuentes no confiables o falsa en las distintas redes sociales. Estas medidas se tomaron en Venezuela en vista de toda la información generada por el tema de Covid-19 y de salud pública, se adoptó en áreas esenciales por el trabajo a distancia o el teletrabajo y se prestó servicio digital.

Servicio parcial o mínimo esto relacionado con las restricciones solo, realizaron trabajos esenciales, tales como limpieza de áreas de servicio o desinfecciones, en algunos casos también se realizó devoluciones de libros y servicio en línea tales como consultas y digitalización de material, importante para la comunidad universitaria o de consulta. Obviamente la difusión de los servicios y herramienta o plataformas dispuestas para la comunidad a través de las redes sociales, se hizo visible de una forma

contundente ya que este medio sirvió como canal informativo de las bibliotecas universitarias.

Cierre total se realizó en vista de las recomendaciones de la OMS y posteriormente por las emergencias de la expansión del virus a nivel mundial o global. Esto se realizó tanto en espacios públicos y cerrados, las restricciones fueron más fuertes, debido a la mortalidad del virus. Salvo algunas excepciones, se desarrolló el trabajo desde casa y se adoptó el servicio digital o virtual y se estimuló el uso de herramientas que permitieron realizar estudio a distancia, y se impulsó el uso de libros electrónico. El cual lo podían solicitar desde casa a través de la web o portales de los servicios bibliotecarios universitarios.

Reapertura esto significa, prepararnos para abrir los servicios bibliotecarios de forma paulatina, sin dejar de cumplir con las medidas de bioseguridad o de higiene para evitar nuevos contagios. Es importante recalcar que el Covid 19, sigue mutando y que varía su afectación de acuerdo a las patologías médicas de cada individuo, es por ello que debemos cuidarnos. Se debe establecer límites en el número de personas o usuario en los espacios bibliotecario al mismo tiempo, realizar limpieza de forma regular, crear protocolo, cuando se detecte una persona con característica de portar el virus. Seguir estimulando el uso de recursos en línea, realizar procesos de alfabetización informacional a la comunidad universitaria, para el uso de los recursos electrónicos y las herramientas de aprendizaje a distancia. Aplicar con rigidez las normas de usos de los espacios y servicios bibliotecarios. Sin olvidar la actualización constante, del personal que labora o prestador de servicio en áreas esenciales de la biblioteca. Tomar en cuenta estos eventos como aprendizaje, ya que en estos momentos, no significa que no volvamos a regresar a restricciones o a cierre total, al contrario debemos planificar en función a mejorar nuestros servicios virtuales o digitales para saber dar respuesta en caso de volver.

Servicios a distancia o remoto

En este sentido, los bibliotecarios se vieron obligados a desarrollar sus habilidades y destreza en entornos virtuales o digitales, esta actividad trajo consigo trabajar desde casa o de forma especial en las bibliotecas, en vista de la necesidad de dar respuesta a los usuarios y en el cumplimiento de su objetivo primordial en dar apoyo en el desarrollo de la educación y la investigación, esto sin olvidar la calidad de información generada en este proceso de pandemia, que nos generó la capacidad de crear y generar respuesta ante las restricciones y las limitaciones.

En este sentido, la ALA (2020) indica que *“las bibliotecas están respondiendo de manera creativa y proactiva a esta crisis. Las bibliotecas escolares en muchos estados han cerrado junto con las escuelas y muchas tienen planes de proporcionar clases en línea a los estudiantes. Las bibliotecas públicas están poniendo a disposición recursos virtuales y están considerando otras formas en que pueden ayudar durante la crisis. Las bibliotecas universitarias brindan servicios en línea y acceso a recursos. Todas las bibliotecas están trabajando con sus administradores escolares, gobiernos, juntas y gestores universitarios para determinar servicios críticos y cierres siguiendo las directrices locales”* (p.2)

Es importante recalcar que la calidad de la información es prioridad en estos momentos de pandemia mundial o global. Uno de los recursos esenciales de las instituciones universitarias son los repositorios, los cuales tienen y albergan información en todas las áreas del conocimiento, en formato digital y de calidad generada por profesores e investigadores reconocidos en el ámbito universitario. Las bibliotecas universitarias, han desarrollado servicios en línea y acceso a recursos electrónicos antes de la pandemia y con esta crisis hemos aprendido a mejorar y saber cuáles son nuestras debilidades frente a esta crisis.

Manejo de material en Bibliotecas

Torres Geogina (2021) destaca que, *“El manejo de material es uno de los temas centrales que causa preocupación e incertidumbre. En general, se ha propuesto lo siguiente:*

Implementación de políticas de cuarentena en libros devueltos (no mayor de catorce días en la mayoría de los casos) aunque en países como Italia existe mucha controversia por esas indicaciones o en el caso de Dinamarca, que no aplican periodo alguno; desinfección constante del equipo de las salas de consulta y catálogo al público o, incluso, prohibir el uso de las computadoras de servicio; cerrar completamente sus espacios de servicio y sólo ofrecer la posibilidad de pedir prestado o devolver libros en un mostrador, o a través de buzones o canastas especiales. Otra estrategia es permitir la entrada a los visitantes que han reservado con antelación”.

Estas implementaciones de medidas de bioseguridad al personal bibliotecario, y usos de los espacios bibliotecarios, muestran algunas consideraciones a aplicar en nuestro contexto o realidad país. Se tomarían las siguientes consideraciones:

- 1- Diagnóstico de las áreas, de apertura de servicios.
- 2- Personal a disposición para gestionar los servicios
- 3- Implementación de usos de recursos digitales, electrónicos y virtuales, los cuales facilite la comunicación con los usuarios y los usos de servicios en línea, se tomaría según nuestras consideraciones de la siguiente manera.
 - a- acceso a la colección en línea
 - b- gestionar solicitudes en línea para la digitalización de materiales.
 - c- aplicación de las normas de derechos de autor
 - d- crear estrategias comunicacionales, para crea vínculos y ampliar nuestros servicios ya sea en línea o presencial.

- e- fortalecer o robustecer nuestras políticas gubernamentales en materia de licencias de software libre.
- f- promover y difundir nuestros recursos y servicios a través de redes sociales.
- g- crear vínculos institucionales nacionales e internacional. Para fortalecer nuestros servicios y crear redes de apoyo. En la búsqueda de satisfacer las necesidades de información de nuestros usuarios y nuestra comunidad.
- h- formación continúa del personal de apoyo de biblioteca y profesional del área de servicios, en materia tecnológica y las nuevas técnicas o tendencia bibliotecaria.

Obligada adaptación de las bibliotecas a la enseñanza online

Para Dans, Enrique (2020) opina que, “Durante la etapa de confinamiento por la Covid-19 las universidades han tenido que continuar el curso académico de forma no presencial ante el cierre de las aulas en el mes de marzo de 2020. Como consecuencia, el profesorado ha debido acomodar en algunos casos improvisar de un día para otro su metodología de enseñanza y llevarla al campus virtual”.

Retomando la idea de autor. La adaptación de las bibliotecas universitarias en tiempos de pandemia, demostró, la capacidad que tiene el profesional de la información para dar respuestas en etapas críticas, para el desempeño del trabajo. Tomando en cuenta que nuestro objetivo principal es satisfacer a los usuarios que requieren información académica y de interés, de la comunidad en general, el apoyo de la docencia es el papel o el rol que desempeña el profesional de la información y más aún en el ámbito universitario, donde se aplica herramientas de aprendizaje a través de talleres de alfabetización o formación informacional para los diversos estudiante que ingresan a las universidades tal, es el caso de la Universidad Central de Venezuela en donde se dictan talleres de formación, tanto docente como para estudiantes de la comunidad y se integran de otras instituciones

universitarias. Esto con el fin de obtener profesionales capaces de buscar y obtener información de calidad, todo esto para lograr un profesional integral.

Y que puedan satisfacer sus necesidades de información de forma online o en línea. Es importante destacar que las bibliotecas universitarias del país practican estas actividades de forma constante y es una manera de integral tanto al profesional bibliotecario como al docente y al estudiantil.

El campus virtual es una plataforma de las universidades que permiten brindar de una forma metodológica la aplicación de clases no presenciales, sino virtual. En este tiempo de pandemia se demostró que la búsqueda de plataformas y herramientas, que permitieran el desempeño de actividades académicas no presencial. Fue un paso desde mi punto de vista al futuro, Esto sin dejar atrás la forma presencial, el cual demostró su importancia en algunas áreas interés, tal es el caso de la salud, y áreas que requieren de prácticas o laboratorios.

Las bibliotecas universitarias tuvieron que adaptarse a brindar servicios online. Y de activar sus alarmas de actualización del personal profesional de la información, para así tener un mejor desempeño en sus actividades o prácticas profesionales.

El apoyo de la docencia no se queda en suministrar información sino de dar herramientas que permitan desarrollar las actividades académicas y de investigación.

10 retos que las bibliotecas deben asumir para enfrentarse a los desafíos del futuro

Grinóvero, Mónica. (2021)

Retos/oportunidades	Definición	Acciones propuestas
1) Se deben actualizar los roles tradicionales de la biblioteca en la era digital	Para promover la alfabetización, el aprendizaje y la lectura de manera significativa en la era digital, las bibliotecas deben actualizarse permanentemente. Los servicios, colecciones y prácticas deben satisfacer las nuevas expectativas de los usuarios	1. Educación a los usuarios ante un nuevo tipo de información. Mediadores/Formadores = Educadores divulgadores. 2. Creación de nuevas fuentes de información a partir de repositorios digitales y bases de datos. Curación de contenidos. Colaboración institucional = Creadores de información. 3. Mayor acceso a colectivos específicos
2) Se debe entender mejor las necesidades de la comunidad de la biblioteca y diseñar servicios que tengan impacto	La ampliación del alcance de las bibliotecas ayudará a crear vínculos con los socios locales, incorporar nuevos sectores de nuestras comunidades o sectores con servicios deficientes, y tener un impacto mensurable en la vida de las personas.	1. Además de la recogida sistemática de resultados (estudio cuantitativo) es necesario realizar estudios cualitativos de la actividad de las bibliotecas para analizar el retorno de la inversión. 2. Incluir la versatilidad y transversalidad de los diferentes profesionales de la información y establecer colaboración entre ellos en el diseño de los servicios. 3. Incluir tecnologías y tendencias disruptivas (gamificación, inteligencia artificial, etc.).
3) Se deben adaptar las bibliotecas a los permanentes cambios tecnológicos.	Es imprescindible garantizar que todas las bibliotecas cuenten con las herramientas, infraestructura y financiación adecuadas para aprovechar las oportunidades brindadas por la innovación digital.	1. Crear redes de intercambio profesional. 2. Implicar a ciudadanos y a estudiantes de otros sectores como oportunidad de aprendizaje para los bibliotecarios y para las actividades de las bibliotecas. 3. Reforzar las alianzas entre asociaciones, las administraciones y las empresas para que el conocimiento y la adquisición de nuevas competencias sea más rápida. 4. Centrar los recursos

		económicos en la contratación de más servicios y disminuir la compra de equipos que, en ocasiones, no son rentabilizados.
4) Se necesitan más y mejores promotores y defensores de la profesión en todos los niveles	Todos los que trabajamos en esta disciplina necesitamos una mejor comprensión acerca de la necesidad de promover y defender la profesión para mejorar las percepciones y, en definitiva, para lograr nuestros objetivos.	1. Trabajar la imagen de la biblioteca hacia la sociedad y hacia los políticos para que sea atractiva. Diseñar campañas de marketing que muestren lo que realmente es una biblioteca. Aumentar la autoestima del bibliotecario. 3. Conseguir mayor presencia en medios y redes sociales tanto de las bibliotecas como de los profesionales. Ser influencers. 4. Diseñar, promover, difundir y explotar premios que visibilicen a las bibliotecas en otros colectivos. 5. Reforzar los recursos económicos y humanos de las asociaciones para que puedan continuar y aumentar las acciones de lobby.

5) <i>Se debe desarrollar un espíritu de colaboración bibliotecario.</i>	Comprender y abordar las dificultades presentes y futuras que puedan restringir la colaboración contribuirá a suprimir la tendencia a trabajar de manera aislada y materializará la visión de un sector bibliotecario unido.	1. Cambiar la mentalidad y la forma de relacionarnos con el entorno, con el usuario; i implantar dinámicas de búsqueda activa de aliados, demostrar mayor sensibilidad con lo que sucede en el entorno (sociedad civil, foros políticos, culturales, etc.). 2. Incluir en la gestión y trabajo de las bibliotecas acciones que la conviertan en un nodo relacional entre los profesionales y la comunidad (individuos y grupos), no sólo en centros de atención de necesidades informativas de los usuarios. Mediación social y cultural. 3. Crear redes y estructuras de colaboración entre bibliotecas/os de todos los sectores y tipos de bibliotecas. 4. Reforzar la colaboración de todas las asociaciones bibliotecarias. Organizaciones con los mismos objetivos no pueden trabajar de forma separada. 5. Alinear las estrategias de todas las instituciones bibliotecarias. Potenciar el Consejo de Cooperación Bibliotecaria como el foro que alinea las estrategias en política bibliotecaria entre bibliotecas y entre otros agentes de sectores cercanos, a nivel nacional y regional.
--	---	--

6) <i>Se debe luchar por la libertad intelectual desde la biblioteca.</i>	El acceso libre y equitativo a la información y al conocimiento depende de la libertad de expresión. Debemos lograr una mejor comprensión del rol de las bibliotecas en este sentido.	1. Mayor colaboración con bibliotecas especializadas. 2. El código ético profesional tiene que conocerse y ser vinculante. 3. Llevar a cabo acciones para modificar la legislación bibliotecaria para que se incluyan explícitamente nuestro espíritu plural. 4. Open Acces. 5. Ser beligerantes con la neutralidad de la red. 6. Ampliar los interlocutores (todos los agentes sociales en las localidades). 7. Garantizar la pluralidad (recursos, colecciones, etc.). 8. Fomentar el pensamiento crítico.
7) <i>Se debe asegurar de que las partes interesadas comprendan el valor e impacto de la biblioteca.</i>	Defender con argumentos más sólidos la capacidad de las Bibliotecas de generar valor incrementará el reconocimiento y el apoyo de quienes toman decisiones.	1. Incluir siempre en las memorias de la actividad de nuestras bibliotecas la comparación de resultados para poder evaluar estos mejor. 2. Mejorar los métodos de evaluación de las bibliotecas incluyendo la perspectiva social y el ROI. 3. Aumentar la promoción y difusión de nuestro trabajo a la comunidad. 4. Aumentar la presencia de profesionales y asociaciones en foros de otros sectores.
8) <i>Se deben desafiar las estructuras y los comportamientos existentes.</i>	Superar nuestra mentalidad pasiva y abrazar la innovación y el cambio nos permitirá lidiar con los desafíos a los que se enfrenta el sector bibliotecario.	1. Incluir la movilidad profesional. 2. Identificar mecanismos de motivación profesional. 3. Formación y oportunidades de interacción con otros sectores. 4. Incluir nuevos perfiles profesionales en las bibliotecas.

9) <i>Se debe maximizar el acceso al patrimonio documental mundial.</i>	Con un sector unido, debemos aplicar prácticas y herramientas innovadoras, intercambiar conocimientos y recursos, y buscar soluciones a los desafíos jurídicos y financieros que nos permitan ofrecer acceso a las obras que custodiamos.	1. Conseguir tener y que se reconozca nuestra voz en el ámbito jurídico (propiedad intelectual). 2. Trabajar en entornos abiertos, intercambio de datos, normalización, datos vinculados. 3. Bibliotecas virtuales: a partir de estas, crear contenidos. 4. Fomentar la generación de conocimiento abierto (proyecto como biblio-wiki para trabajar el patrimonio y la información local). 5. Generar una entidad digital autónoma; ser referentes de calidad en el mundo digital. 6. Impulsar la ciencia abierta.
10) <i>Se debe ofrecer a los jóvenes profesionales oportunidades eficaces de aprendizaje, desarrollo y liderazgo.</i>	La capacidad del sector para desarrollar y conectar jóvenes profesionales del sector bibliotecario debe seguir el ritmo de los cambios en las necesidades y permitirles transformarse en los líderes del futuro.	1. Incluir en las prácticas profesionales el acceso a todos los puestos y niveles de trabajo, incluidos los directivos. 2. Incluir cuotas para que los jóvenes estén representados en instituciones y organismos profesionales y bibliotecarios. 3. Realizar cambios en los accesos a las plazas directivas; valorar otros aspectos más allá de los años de experiencia en bibliotecas. 4. Acercar las asociaciones a los estudiantes y a los recién titulados. 5. Diseñar programas de intercambio profesional para motivarles. 6. Plantear, a nivel nacional, un programa de líderes enmarcado en las líneas generales que recomienda la IFLA.

De acuerdo con lo que plantea la autora anteriormente, cabe mencionar que, las bibliotecas no han dejado de ser un importante y significativo espacio dentro de las instituciones universitarias, por lo que, el futuro de las bibliotecas está próximo a manifestarse y debemos identificar sus puntos fuertes y las oportunidades para mejorarlas, los desafíos a los que se enfrentan el campo bibliotecológico se desenvuelve más en los entornos virtuales, donde también se aplica en herramientas tecnológicas con la aplicación de las Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC). Cabe mencionar que, la tecnología y la digitalización están abriendo nuevas oportunidades para llegar a los usuarios y ofrecerles nuevas vías de acceso a la información y al conocimiento. Las TIC incrementan progresivamente el desarrollo y perfeccionamiento de las comunicaciones mediante las bibliotecas automatizadas, que brindan sus servicios y productos, ofreciendo acceso, orientación y capacitación, proporcionando así las consultas virtuales.

Los profesionales de la información y bibliotecólogos hemos ido evolucionando y enfrentando nuevos desafíos. En el que, debemos asumir desconocidos reto, escenario y oportunidades en este mundo de constante transformación y adquirir nuevas habilidades y competencias, así como también mantenernos actualizados y ajustarnos a nuevos cambio antes esta sociedad del conocimiento para así, satisfacer las necesidades de los usuarios. Es importante capacitar y desarrollar conocimiento entre los bibliotecólogos como parte de un proceso de alfabetización informacional.

En el cuadro de 10 retos que las bibliotecas deben asumir para enfrentarse a los desafíos del futuro. Se enmarca en los roles del profesional de la información.

- 1- La alfabetización informacional va de la mano con la educación que se le debe realizar a las comunidades y nuestros usuarios ya sea asiduos o futuros potenciales. Es importante destacar que los profesionales de la información deben de mantenerse actualizados

para un mejor desempeño en el manejo de nuevas herramientas. Para dar un mayor acceso a la información. Esto es uno de los retos más importantes ya que con ello se busca el acceso remoto a los requerimientos de los usuarios. Como formadores y educadores, se busca la participación en la creación de nuevas fuentes de información y con ello la curación de contenido de calidad y que este al nivel de los requerimientos y solicitudes de nuestra comunidad y con ello formar lazos institucionales que fortalezca la colaboración institucional, tanto nacional como internacional.

- 2- Para entender las necesidades de nuestra comunidad, se debe realizar estudios cualitativos para fortalecer los servicios y localizar nuestras debilidades. Las bibliotecas deben rediseñar sus servicios, que estén acorde con las nuevas tendencias en el área bibliotecológica y tecnológica.
- 3- Se deben adaptar las bibliotecas a los continuos cambios tecnológicos, con ello se debe fortalecer las relaciones con otros profesionales y asociaciones para lograr así intercambios y hacer de las bibliotecas un centro donde converjan las diferentes corrientes del conocimiento y donde se integren tanto estudiantes como profesores y miembros de la comunidad. Fortalecer las alianzas tanto con las empresas privadas y públicas. Centrar los recursos económicos en servicios bibliotecarios.
- 4- En esta propuesta se menciona la defensa de la profesión y la creación promotores, en ella se busca fortalecer la imagen de la biblioteca y del profesional de la información, donde la sociedad y los políticos sepan reconocer la importancia dentro de la sociedad. Donde se debe trabajar y diseñar campañas de marketing. En la actualidad las redes sociales juegan un papel importante ya que con ellas se pueden mostrar los recursos y servicios que cuentan las

bibliotecas, también pueden impactar y diseñar, promover, difundir las bondades tanto de la biblioteca como los profesionales de la información.

- 5- Se promueve la colaboración y la búsqueda de aliados en donde las relaciones con el entorno son importantes, abrir las bibliotecas al entorno social, político y cultural. Con eventos de fotos, talleres, congresos y las diversas formas de participación social. Crear vínculos sociales con una mayor participación en nuestro entorno, crear colaboración entre bibliotecas y los diversos sectores, reforzar las relaciones con asociaciones bibliotecarias, organizaciones y entes relacionados. En la búsqueda de fortalecer trabajos en conjunto con un mismo objetivo.
- 6- El acceso libre a la información y al conocimiento para toda la comunidad en general, mediante estrategias que les permitan a los bibliotecólogos y a los usuarios hacer uso de la información digital, incluso las limitaciones de la brecha digital. Por otro lado, el uso de las nuevas tecnologías amplían y retroalimentan el campo de actualización de las bibliotecas universitaria, tomando en cuenta que las herramientas de acceso libre a la información son fundamentales para el fortalecimiento de las nuevas competencias informacionales de las bibliotecas universitarias, ajustándonos a las necesidades de la comunidad universitaria y a las nuevas necesidades en estos tiempos tan cambiantes, mejorando así, nuestro rol como bibliotecólogo y el de las bibliotecas.
- 7- El impacto de las bibliotecas en la sociedad, el cual estas se han convertido en una fuente de apoyo para los diferentes tipos de tipos de actividades. Cabe mencionar que, se deben crear mecanismos de evaluación para así determinar el impacto de las bibliotecas en la sociedad, comparar los resultados obtenidos evaluarlos y mejorarlos.

- 8- Desafíos a los que se enfrenta el sector bibliotecario, en un contexto marcado por el acelerado desarrollo tecnológico, renovación y desarrollo del conocimiento, donde el profesional bibliotecológico y el personal de biblioteca debe adquirir nuevas habilidades y funciones actuales y futuras de calidad para ofrecer servicios de eficaces.
- 9- Las bibliotecas ofrecen acceso al conocimiento y a la información mediante una serie de recursos y servicios a través de estrategias, los cuales estos están en continua transformación e innovación, donde deben ajustarse al constante cambio social y tecnológico para ofrecer a sus usuarios servicios de calidad. Por otro lado, el acceso abierto a la información ha influido en la forma en que las bibliotecas proporcionan todos sus servicios e información. El acceso a los repositorios con documentos en Open Access es gestionado por bibliotecas con el fin de apoyar el desarrollo de investigadores.
- 10- Liderazgo de profesionales de información en bibliotecas universitarias donde este deberá gestionar para así cumplir con los objetivos trazados y ser un líder en esta área

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

TIPO DE INVESTIGACIÓN

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

POBLACIÓN Y MUESTRA

TÈCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÒN DE DATOS

TÈCNICAS DE ANALISIS Y REPRESENTACIÒN DE DATOS

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

La finalidad del presente capítulo es la de describir y puntualizar las técnica y procedimientos aplicados para el desarrollo de esta investigación, de manera tal, que se facilite sus logros, análisis e interpretación y se pueda tener una clara visión de los procesos realizados. En consecuencia, el marco metodológico es el procedimiento a seguir para alcanzar el objetivo, para así obtener metodológicamente los fundamentos de antes mencionado.

Tipo de investigación

En este trabajo nos proponemos abortar un proyecto factible, basado en una investigación evidentemente documental-descriptiva, con relación a la implementación de una nueva gestión de información para las Bibliotecas Universitarias en tiempos de pandemia.

El desarrollo documental, contiene teorías y conceptos emitidos por especialistas en el área, por tanto y fines de fundamentos lo antes dicho, es importante su contextualización.

En este estudio descriptivo se describe y se recolecta información sobre las bibliotecas universitarias y su desarrollo de servicios en tiempos de pandemia, para describir lo que se investiga

Diseño de la investigación

Esta investigación es de campo no experimental con aplicación a la metodología cuantitativa ya que se, llevo a cabo en la Universidad Central de Venezuela, y se presentaron los datos en escenario real, según los datos suministrados por los propios usuarios y los jefes encargados o gerente de las distintas bibliotecas, donde se encuentran las 10 bibliotecas evaluadas.

Finalmente cabe mencionar que, de acuerdo a su fuente documental y para el logro de los objetivos planteados fue necesario hacer un arqueo de fuentes bibliográficas constituidas por tesis, artículos, libros y otros documentos relevantes que aportaron información a la temática que se abordó en este proyecto, generando información exacta e interpretable.

Población y muestra

Población:

Para Arias (2012) define como “población un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”.

La población a estudiar está compuesta por profesores, estudiantes, profesionales, investigadores y usuarios externos, los cuales conforman la comunidad universitaria de la UCV, campus Caracas.

La población es finita ya que, se aplicó el instrumento a estudiantes o usuarios y profesionales de la información de bibliotecas universitarias.

Muestra:

Para Arias (2012) define la “muestra como un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”.

Se tomó como muestra las 10 bibliotecas de las Facultades de la Universidad Central de Venezuela y sus respectivas profesionales de la información o jefe de bibliotecas. Es importante destacar que se aplicó 10 instrumento de encuestas a estudiantes o usuarios de las Facultades de Medicina, Arquitectura, Ciencias, Biblioteca Central, Odontología, Ingeniería, Farmacia, Derecho, Humanidades y Educación, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Del campus universitario de la Universidad Central de Venezuela ubicado en Caracas. Con un total de encuestado de 100 estudiantes o usuarios de cada Facultad. De igual

manera, se entrevistó a 10 profesionales de la información o jefes de cada una de las unidades de información o Bibliotecas especializadas.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de este estudio se realizaron como técnicas revisiones bibliográficas, observación directa, encuestas y entrevistas.

Revisiones bibliográficas: A través de esta, se desarrolló la parte teóricas, la cual nos permitió recolectar la parte teórica de esta investigación.

Observación directa: Se verifico el estado de las bibliotecas y su desempeño con respecto a los servicios en tiempos de pandemia e infraestructura, sus carencias los cuales se pudo observar, falta de personal y recursos tecnológicos.

Entrevistas: esta consiste en realizar entrevistas a los profesionales de la información, para constatar situación actual de las bibliotecas universitaria, servicios, formas de dar respuestas en pandemia y la aplicación de recursos electrónico para satisfacer las necesidades de información el uso o manejo de las bibliotecas y sus funcionamientos, mecanismo de comunicación y difusión, los medios de dar respuestas a la comunidad y la satisfacción de la misma.

Encuesta se efectuó a los estudiantes, investigadores, usuarios externos de las 10 bibliotecas universitarias de las distintas facultades que conforman en campus universitarios de caracas. Los cuales nos permitieron medir la satisfacción de sus necesidades de información y que recursos manejan para los mismos.

Técnicas de análisis y representación de datos

Para culminar la recolección de información y datos, realizamos el análisis a nuestra entrevistas y encuestas para desarrollar la elaboración de gráficas, lo nos permitió la descripción de los datos, para la obtención de indicadores que nos proporcionó comprender el proceso que se desarrolló en el país en pandemia y los paliativos que aplicó el ejecutivo nacional emitidos por la OMS. En medio de las restricciones, es por ello que, surgió la forma de dar respuesta en medio de la precariedad y las dificultades que presentan las bibliotecas universitarias de país.

Para la presentación de los resultados se realizó gráficos circulares (tortas) de acuerdo a los indicadores a evaluar, obtenidos los resultados del análisis de los datos, se realizó las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

ANEXOS

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el siguiente capítulo se presenta el análisis de los resultados adquiridos en la investigación desde el inicio de la recopilación de datos, los cuales se procesaron y graficaron, dando a conocer detalladamente los datos de la aplicación del instrumento.

Encuestas para los usuarios de las bibliotecas universitarias

Gráfica n° 1:



Análisis:

El 95% de los encuestados son usuarios internos de las Bibliotecas de la Universidad Central de Venezuela, como se observa, en la gráfica el 5% son usuarios externos los cuales representan usuarios de otras universidades.

Gráfica nº 2:



Análisis:

En esta grafica se representa las distintas bibliotecas principales de la Universidad Central de Venezuela por Facultades. En ella hay que recalcar que la Biblioteca Central UCV, se encuestó un total de usuarios interno 8, externo 2. En esta muestra se observó que el 12 % de los usuarios, la cual, es mayor en comparación con las otras bibliotecas al resto, donde hay una variedad de usuarios ya que, asisten de distintas escuelas. Tales como: Ingeniería Química 2, Ingeniería Civil 2, Derecho 1, Nutrición y Dietética 2, Computación 1, Universidad Simón Bolívar 1, Particular 1. La Biblioteca de la Facultad de Ciencias Biblioteca Alonso Gamero. En esta grafica representa el 11% de los encuestados con un total de un 10 usuarios internos, los cuales representan las siguientes escuelas Biología 2, computación 3, Matemática 2, Física 2 Química 1. La Facultad de Medicina, Biblioteca Humberto García Arocha, representa un 11% de la comunidad con un total de 10 usuarios interno, discriminado por las siguientes escuelas Luis Razetti 8 y Salud Publica 2. La Facultad de Arquitectura, Biblioteca Willy Ossott está representada con un 11 % de la comunidad con un total de 10 usuarios internos. La Facultad de

Odontología, la Biblioteca Focion Febres Cordero con un total de 10 usuarios internos encuestados representa un 11% de la comunidad. Facultad de Humanidades y Educación, la Biblioteca Miguel Acosta Saignes representa un 11% de la comunidad con un total de usuarios 10 encuestados. La Biblioteca Facultad de Ingeniería representa un 11% del encuestado, con un total de 7 usuarios interno y 3 externos. Constituidos por las siguientes escuelas Ingeniería Química 2, Ingeniería Eléctrica 2, Ingeniería Mecánica 2 Ingeniería Civil1y 3 particulares. La Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Biblioteca Salvador de la Plaza, está representada con un 11% de la comunidad con un total 10 usuarios internos encuestado constituido por las siguientes escuelas: Estudios Internacionales 3, Economía 3 y antropología 4. La Facultad de Farmacia Biblioteca Dr. Oswaldo Enríquez Isava, representada en un 11% de la comunidad con un total de 10 usuarios internos.

Gráfica nº 3:



Análisis:

La pandemia ha impactado significativamente el uso de las bibliotecas universitarias, como lo demuestra el hecho de que el 63% de los usuarios las visitan poco y el 25% nunca lo hace y 12% diariamente. Esto refleja un cambio en los patrones de uso, atribuible en parte a las restricciones de acceso físico durante la pandemia. Sin embargo, las bibliotecas han respondido de manera innovadora mediante la implementación de servicios no presenciales, como bibliotecas digitales, para mantener la continuidad en la prestación de servicios de información y apoyo a la comunidad académica. A pesar de estas iniciativas, existen desafíos que afectan la calidad y accesibilidad de los servicios bibliotecarios.

Estos incluyen la falta de mantenimiento de instalaciones físicas, equipos obsoletos, escasez de personal y problemas con la colección, como la contaminación en algunas bibliotecas. Estos desafíos han contribuido al descenso en el porcentaje de usuarios que visitan las bibliotecas, lo que puede tener un impacto en la participación activa de la comunidad universitaria en actividades relacionadas con la biblioteca. Para abordar estos desafíos y fomentar una mayor participación, es fundamental que las bibliotecas universitarias continúen adaptándose y mejorando sus servicios en línea. Esto implica invertir en la actualización de equipos y la capacitación del personal, así como en la promoción de recursos digitales y estrategias innovadoras para mantener el compromiso de los usuarios. Además, se debe trabajar en la mejora de las instalaciones físicas y la gestión de la colección para garantizar un ambiente seguro y funcional para los usuarios cuando puedan regresar en mayor medida a las bibliotecas de forma presencial.

Gráfica n°4:



Análisis:

En este cuadro se puede observar que un 63 % se encuentra afectado por los horarios establecidos por las bibliotecas universitarias, los cuales describieron que no existe coincidencia en sus horarios de clase o estadía en la Universidad. En vista a que realizan otras actividades fuera de la universidad. El otro 37 % no se ve afectado ya que busca otras opciones en búsqueda de información vía internet u otras bibliotecas fuera del campus universitario. Hay que recalcar que no todas las bibliotecas están laborando ya que por ejemplo la Biblioteca de Ingeniería se encuentra en remodelación y está trabajando de forma remota antes de la pandemia, la biblioteca de Faces está cerrada desde hace 5 años y está en inventario. Hay que recalcar que dicha biblioteca y tuvo varios robos en el periodo de pandemia. Por situación país estas bibliotecas presentan problemas de personal, y la Universidad Central de Venezuela se encuentra en remodelación ya que fueron tomadas por la comisión presidencial, para la recuperación de la infraestructura.

Gráfica n° 5:



Análisis:

Al analizar estos resultados se evidencia que las respuestas ante las necesidades de información en tiempos de pandemia con un 38% fue deficiente debido a que no hubo respuestas de los distintos servicios a los usuarios, no hubo estrategias de prestación de servicio. Por otro lado se observó que un 27% considera que el servicio fue pésimo, mientras un 18% fue regular, un 11% bueno y solo un 6% considera que es excelente. Es importante destacar que se tomó como muestra las bibliotecas principales de las facultades de la Universidad Central de Venezuela del campus Caracas.

Gráfica nº 6:



Análisis:

Los resultados arrojan que, dentro de los principales canales de comunicación que ofrecen las diferentes Bibliotecas de forma global, podemos observar, en cuantos a Facebook el 5%, Instagram 24%, Twitter 7 %, Correo Electrónico 8%, Grupo de Whatsapp 17 %, Pág. Web 11% y otros 28 % dentro de los otros encontramos Campus Virtual, Telegram, teléfono local, ninguno, Es importante destacar que no todas las Bibliotecas cuentan con redes sociales, mientras otras si y tiene variedad de medios de comunicación.

Gráfica n° 7



Análisis:

Los resultados de la encuesta que evalúa el servicio recibido por las unidades de información durante la pandemia, podemos hacer las siguientes observaciones y análisis. La mayoría de las respuestas (63%) indican una evaluación de servicio que va desde regular hasta pésima, lo cual sugiere un nivel significativo de insatisfacción entre los usuarios. Solo un pequeño porcentaje de encuestados calificó el servicio como excelente (1%) o eficiente (6%), lo que indica que hay pocos usuarios satisfechos con el servicio recibido.

La combinación de calificaciones buenas (30%), regulares (45%), y pésimas (18%) refleja una distribución desigual en la percepción del servicio. Mientras que algunos usuarios consideran que el servicio es aceptable o adecuado, otros lo evalúan negativamente. Esto podría señalar deficiencias o áreas de mejora en la gestión de información durante la crisis sanitaria. Las calificaciones bajas podrían indicar dificultades en la adaptación de las unidades de información a las

necesidades cambiantes durante la pandemia. Esto podría estar relacionado con la disponibilidad de recursos tecnológicos, acceso a información actualizada y capacitación del personal para gestionar servicios en situaciones de crisis. Por lo tanto, los resultados destacan la importancia de implementar estrategias de mejora continua en las unidades de información, incluyendo la revisión de políticas y procedimientos, la inversión en tecnología y recursos digitales, y la capacitación del personal para ofrecer un servicio más eficiente y satisfactorio a los usuarios, especialmente en situaciones de emergencia como la pandemia.

Análisis de las entrevistas

En la entrevista realizada a los jefes, responsables o directores de unidades de servicio de información de la Universidad Central de Venezuela, pudimos observar como resultado en común que no se prestó servicio durante la pandemia y posterior a ella se tomaron medidas en cuantos a los horarios de servicios entre la gran mayoría se estableció 3 veces a la semanas de 9.00 am – 1.00pm. Las bibliotecas se han visto afectadas en tiempo de pandemia, debido a la falta de uso, equipos dañados por desuso como es el caso de la biblioteca de odontología y así mismo la contaminación de la colección, ácaros, el deterioro de la infraestructura como lo es la biblioteca de farmacia y colección desactualizadas de esta, por ello estas han realizado fumigación, inventarios, limpieza de la colección, han aspirado periódicamente. Cabe mencionar que varias de las unidades de información no cuentan con sistema actualizado que le permita trabajar en línea, tampoco cuentan con personal.

La mayoría de las bibliotecas han incorporado progresivamente los servicios presenciales y en línea, estas se han mantenido de forma

remota paralelamente a la prestación de servicio en forma presencial, es decir, bimodal. Como acciones futuras, estas se visualizan potenciando el rendimiento de los servicios en línea y presenciales, prestar servicios hídricos para ajustarse al perfil de los usuarios, mejorar los servicios simplificando los procesos administrativos, el fortalecimiento los canales de comunicación apoyándose en las TICs, adecuar las bibliotecas a las nuevas tecnologías, bases de datos de acceso abierto.

Es importante destacar que la suspensión de actividades en bibliotecas, como la de ingeniería, debido a problemas como filtraciones, ha generado un impacto significativo en la prestación de servicios presenciales. Esta situación ha obligado a estas bibliotecas a centrarse en el uso de herramientas digitales para continuar brindando apoyo a los usuarios durante la pandemia y posteriormente. Entre las herramientas más utilizadas se encuentran los grupos de WhatsApp, correo electrónico y telegram, que han sido clave para mantener la comunicación con los usuarios y responder a sus necesidades de información de manera remota.

Estas herramientas digitales han permitido a las bibliotecas mantener una conexión efectiva con la comunidad académica y seguir proporcionando servicios como asesoramiento en la búsqueda de información, acceso a recursos en línea, orientación en el uso de bases de datos y otras consultas relacionadas con la investigación y el aprendizaje. Además, han facilitado la comunicación interna dentro de las bibliotecas, permitiendo coordinar acciones entre el personal y garantizar una respuesta ágil y eficiente a las solicitudes de los usuarios.

Además del uso de herramientas digitales, muchas bibliotecas han implementado servicios adicionales en línea, como la biblioteca digital mencionada previamente, que ha ampliado su horario a través de servicios electrónicos. Estas acciones reflejan una adaptación efectiva de las bibliotecas universitarias a las demandas y desafíos surgidos durante la pandemia, priorizando la continuidad en la prestación de servicios de

información de calidad y el apoyo a la comunidad académica en un entorno digitalmente desafiante.

Estas medidas también evidencian un cambio significativo en la estrategia de las bibliotecas universitarias, que han pasado de un modelo tradicional centrado en el acceso físico a la información a una modalidad más flexible y orientada hacia lo digital. La implementación de servicios en línea y la ampliación de horarios electrónicos no solo han permitido superar las limitaciones impuestas por la pandemia, sino que también han abierto nuevas oportunidades para la democratización del acceso a la información y la promoción de la inclusión digital en el ámbito académico.

Además, estas acciones reflejan un compromiso continuo por parte de las bibliotecas universitarias de mantenerse relevantes y adaptarse a las necesidades cambiantes de la comunidad educativa. La integración de tecnologías emergentes, como herramientas de búsqueda avanzada, plataformas de aprendizaje en línea y recursos de acceso abierto, ha enriquecido la experiencia de los usuarios y ha contribuido a mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios en general.

En última instancia, la transformación digital de las bibliotecas universitarias durante la pandemia ha demostrado ser más que una respuesta temporal a una crisis, sino más bien una oportunidad para modernizar y fortalecer la infraestructura informacional, promoviendo la innovación, la colaboración interdisciplinaria y el desarrollo de habilidades digitales entre estudiantes, académicos y personal bibliotecario. Este enfoque hacia la digitalización y la mejora continua posiciona a las bibliotecas como actores clave en la evolución y el éxito de la educación superior en la era digital.

CAPÍTULO V

EL ROL DEL PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN EN LAS
BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA

TAREAS DEL PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN EN TIEMPOS DE
PANDEMIA

LA FUNCIÓN DEL PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN EN TIEMPOS
DE PANDEMIA

EL ROL DE LAS BIBLIOTECAS EN PANDEMIA

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

FUENTES CONSULTADAS

CAPÍTULO V

El Rol del Profesional de la Información en las Bibliotecas Universitarias en tiempos de Pandemia

Tareas del profesional de la información en tiempos de pandemia

Para Grinovero. Monica (2021) expone las siguientes tareas:

- ✓ *“Interpretar las necesidades de información del usuario.*
- ✓ *Comunicar conocimientos acerca de los recursos de información disponibles.*
- ✓ *Diseñar sistemas de acceso a la información*
- ✓ *Utilizar herramientas telemáticas para proporcionar servicios.*
- ✓ *Utilizar técnicas de gestión científica para la organización de los servicios.”*

Es importante mencionar que basados en nuevas formas para el desarrollo de destrezas y habilidades la tarea del profesional de la información consiste en la creatividad y tener sentido de pertenencia. Asimismo el quehacer del profesional de la información se ha enfocado en actividades innovadoras que involucran recursos digitales y las Tic con el propósito de permitir el acceso a la información y al conocimiento a dicha sociedad para cumplir con el rol social que caracteriza al profesional de la información orientadas a la gestión de la información.

La función del profesional de la información en tiempos de pandemia

Sobre el papel de los bibliotecólogos durante la pandemia del coronavirus el autor Grinovero. Monica (2021) resalta que, ante cualquier pandemia, la función del profesional de la información tiene tres dimensiones:

- 1) *“Promover a creación y difusión de información*

2) *Apoyar al equipo de investigación, investigadores y profesores proporcionando información*

3) *Satisfacer las necesidades básicas de los usuarios habituales de las bibliotecas universitarias.”*

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, esto está relacionado al campo de la salud, pero no obstante no pierde vigencia para la aplicación de todas las áreas. Es inevitable hacer un alto y olvidar nuestra responsabilidad social, esto representa a la ética y la legalidad, en donde todo ciudadano, tiene por derecho estar informado, esto le permite su crecimiento y desarrollo intelectual y tener la capacidad de saber y discutir los diferentes puntos de vista, el cual le permite desarrollar conocimiento. Es importante destacar que las universidades son un motor relevante por lo que, este le permite al país su desarrollo en todas las áreas del conocimiento esto se logra con el apoyo y los aportes de las bibliotecas universitarias.

El cual está dentro de sus atribuciones promover la difusión de la información ya sea de forma tradicional o usando nuevas formas, para así llegar, a su comunidad. De igual manera esta apoya la investigación y el desarrollo de la misma. Las funciones del profesional de la información es ir más allá, de lo esperado, no solo con satisfacer a sus usuarios habituales. Sino abrir el abanico de opciones que les brindan las TIC y la aplicación de plataformas digitales que le permitan desarrollar nuevas habilidades y destrezas para un mejor desempeño de sus funciones.

El rol de las bibliotecas en pandemia

Por su parte Mon, Lorri (2015) enfatiza *“Establecer una presencia en las redes sociales extiende la manifestación física de la biblioteca al espacio virtual y aumenta la visibilidad, el alcance y el impacto de la biblioteca. Sin embargo, más allá de simplemente establecer una presencia social para la biblioteca, un desafío mayor es construir sitios de redes sociales eficaces y atractivos que tengan éxito en adaptar la*

visibilidad, la voz y la presencia de una biblioteca a los contextos, audiencias y culturas únicas dentro de diversos sitios de redes sociales”

Recogiendo esta idea de la especialista en Ciencias de la Información Lorri Mon, planteamos que las Bibliotecas Universitarias fortalezcan su papel en la brecha digital, con el fin de ofrecer sus servicios a la comunidad en distintos formatos, herramientas y plataformas digitales tales como, digital virtual y electrónica. De tal manera de enfatizar el quehacer del profesional de la información hacia aquellos contenidos digitales y multimedia que pueden ser de más fácil acceso para bibliotecas, bibliotecólogos y comunidad en general. Destacando que, la brecha digital es un factor clave para alcanzar los objetivos planteados de cualquier biblioteca Universitaria. Tomando en cuenta que, el rol de las bibliotecas en la realización de eventos culturales se ha convertido rápidamente al medio digital, mientras que su rol como proveedoras de acceso a la información y a la lectura fue interrumpido, pues el préstamo digital no está disponible en esta red.

El papel de las bibliotecas en la brecha digital es tratar de poner a disposición de los usuarios recursos digitales de forma que permita acceso fluido a la información, desarrollando mecanismos para dar respuesta a su comunidad.

Las bibliotecas y los bibliotecarios durante el Covid 19

Como lo refiere Gabral Vargas, Brenda.

“En la provisión de servicios bibliotecarios, se pueden mencionar los siguientes puntos como los más comentados o utilizados por las bibliotecas:

- *Diseñar y probar flujos de trabajo para que todo el personal trabaje de forma remota.*
- *Algunos bibliotecarios de servicio están siendo reasignados a otras tareas en otros departamentos dentro de sus organizaciones, por ejemplo,*

utilizando habilidades de gestión de la información para apoyar a sus usuarios.

- *Proporcionando comunicación continúa con los usuarios sobre las oportunidades de utilizar los recursos o servicios de la biblioteca.*
- *Organizando historias digitales en las que los derechos de autor lo permitan.*
- *Promover el uso de bibliotecas electrónicas y otras herramientas, incluida la posibilidad de invertir en más contenido/licencias.*
- *No generar multas o sanciones sobre los libros físicos prestados y que sean devueltos cuando las condiciones sanitarias lo ameriten, y aumentar el número de usuarios de libros electrónicos que pueden pedir prestado dicho material o gestionar un incremento en las licencias por su uso concurrente para generar mayor número de consultas virtuales.”*

En este sentido las bibliotecas y los profesionales de información han generado respuesta ante esta problemática, en donde sea demostrado capacidad de respuesta.

Biblioteca universitaria y herramientas digitales

Como lo indica Alonso Arévalo (2014). *“Las TIC han fortalecido y favorecido la capacidad de proporcionar servicios bibliotecarios en términos de calidad y capacidad para llegar a más personas. La Web es un medio cada vez más participativo, donde la gente ya no sólo quiere consultar, sino que además quiere opinar, comunicarse y crear”.*

En este sentido, las bibliotecas deben enfocarse en fortalecer sus plataformas tecnológicas e ir más hacia las bibliotecas 2.0, sin olvidar su razón de ser, cabe destacar que el uso de redes sociales sirven para acercarse más a sus usuarios y dar a conocer sus recursos y servicios, esto se logra un plan estratégico de marketing, en donde la comunicación juega un papel importante, en este sentido, Las bibliotecas universitarias

como apoyo a la docencia y a la investigación deben de ir de la mano con todos los profesionales que converjan en ella, ya que gracias a ellos fortalece sus competencias educativa e informativa, ya que va más allá de una simple proveedora de servicios de información, es importante mencionar que los websites también nos sirven para tener permanecía en la web y tener visibilidad en forma global.

Tal como lo menciona (Mon, 2015, p. x). *“Establecer una presencia en las redes sociales extiende la manifestación física de la biblioteca al espacio virtual y aumenta la visibilidad, el alcance y el impacto de la biblioteca. Sin embargo, más allá de simplemente establecer una presencia social para la biblioteca, un desafío mayor es construir sitios de redes sociales eficaces y atractivos que tengan éxito en adaptar la visibilidad, la voz y la presencia de una biblioteca a los contextos, audiencias y culturas únicas dentro de diversos sitios de redes sociales”*.

RECOMENDACIONES

- Ampliar los servicios de digitalización y fomentar su uso
- Desarrollar el uso o consultas de recursos electrónicos y digitales en la bibliotecas universitarias
- Promover colecciones de libre acceso
- Fomentar la visibilidad de las bibliotecas universitarias de sus productos y servicios a través de campañas de marketing
- Promover el uso de redes sociales para brindar actividades de formación y de interés de la comunidad
- Garantizar la disposición de equipos y materiales necesario para el desempeño de las actividades en entornos digitales
- Fomentar medios de comunicación accesible a la comunidad para tener un mayor alcance en la promoción de servicios y productos
- Capacitar al personal para cumplir con nuevos roles en entornos digitales y virtuales

CONCLUSIONES

Rol del profesional de la información en Bibliotecas Universitarias

Hemos concluido que, el rol fundamental del profesional de la información en Bibliotecas Universitarias es apoyar a la educación, actividades docentes y a la investigación, rol que ante esta la pandemia por Covid -19 se llevó a cabo mediante estrategias y el acompañamiento de la formación virtual, donde los profesionales de la información desarrollaron mecanismo para dar respuestas a su comunidad y gestionar de una forma no presencial.

Frente a un entorno tan cambiante y complejo, el contexto actual exige al bibliotecólogo nuevas habilidades y destrezas en el mundo tecnológico y digital que le permitan continuar brindando sus productos y servicios de manera a distancia, promoviendo el uso de todas las herramientas digitales y comunicacionales y el manejo de la información. Cabe destacar que, las tendencias tecnológicas han originado la implementación de herramientas especializadas en los servicios de bibliotecas universitarias.

Recursos y servicios digitales

En este sentido. Las bibliotecas universitarias en el caso de Venezuela han desarrollado, mecanismos de actualización en torno a este tema, los recursos electrónicos y servicios no presenciales, sean desarrollados antes de la pandemia Covid 19, los cuales ponían a disposición a través de página web, redes sociales, repositorios institucionales. En donde, se pueden acceder de forma remota. Cabe destacar que, el caso de la Universidad Nacionales o públicas el acceso es gratuito y abierto a todos sus recursos de acceso libre. Es importante mencionar que las bibliotecas universitarias viven una constante transformación, en donde el usuario o su comunidad son el principal protagonista y su razón de ser, ya que existe para satisfacer sus necesidades de información.

El uso de redes sociales tales como el Facebook, Twitter, Instagram y WhatsApp, las cuales son herramientas comunicacionales que le brindan al usuario un acercamiento con las bibliotecas, en donde les muestran sus bondades y le dan visibilidad a sus recursos y servicios. Es un contacto directo con la biblioteca y una nueva forma de brindar información y una apertura global, sin límites, ni fronteras.

Plan de contingencia

En este sentido, se recomienda seguir los protocolos de bioseguridad sugerido por la OMS e implementar un plan de limpieza continuo y la desinsectación de las áreas en uso, en vista de la emergencia sanitaria causada por el Covid – 19. Como lo sugiere Grinovero Mónica los cuales son los siguientes:

- 1- Limpieza regular.
- 2- Suministrar insumos para la protección del personal
- 3- Colocar señalización de áreas en uso.
- 4- Colocar barreras en áreas de atención al público. Para asegurar el distanciamiento social.
- 5- Elaborar plan de jornadas de trabajo laborables, reducidas o por turnos.
- 6- Atención presencial con cita previa, para el préstamo o devoluciones.
- 7- Cerrar el acceso a estanterías abiertas y salas de lecturas.
- 8- Desinfección de documentos o libros, (Libros devueltos en cuarentena por 14 días).
- 9- Informar a los usuarios y a su comunidad por los medios informativos de la biblioteca, sobre el plan de contingencia y las medidas a tomar.
- 10- Motivar e incentivar a los usuarios y a la comunidad, en el uso de los medios disponible para brindar información, servicios en línea, recursos y herramientas virtuales con que cuenta la biblioteca.

Unas de las “Recomendaciones de REBIUN. Para protocolo sobre las reapertura de las bibliotecas universitarias y científicas “ (2020).

Es importante recalcar que este protocolo se debe adatar de acuerdo a la realidad de cada país y década unidad de información. Por ello no lo tomamos de forma textual.

En este sentido, los planes de contingencia se deben adaptar a las necesidades de las bibliotecas y a sus servicios. Cabe mencionar que esto se aplica para la protección del personal, y de los mismos usuarios, sin dejar de cumplir con su misión y vocación de servicio.

Acciones futuras.

Hemos concluido que las principales acciones futuras para las bibliotecas universitarias, está relacionada con optimizar la gestión de colecciones digitales y virtuales, asimismo profundizar y fortalecer la presencia en redes sociales y general contenido, incorporar servicios y recursos en línea, mejorar los servicios existentes, permitir el acceso a los sistemas de gestión bibliotecaria de forma remota, promover los productos y servicios en línea, formar y producir cursos y talleres de alfabetización informacional en línea o virtual, capacitar al personal en nuevos roles y tareas en entornos digitales.

Habiendo resaltado el rol fundamental que tiene el Profesional de la Información en las Bibliotecas Universitarias en tiempos de Pandemia se destaca la importancia de establecer mecanismos de divulgación y cambios en la gestión de la información, especialmente en el contexto actual de avance tecnológico y adaptación a la era digital. En este sentido, es fundamental desarrollar plataformas de información que permitan un acceso libre y políticas que impulsen un cambio de paradigma en las unidades de información, especialmente en tiempos de pandemia crisis como la del Covid-19. La transición hacia lo virtual y digital se presenta como una solución inevitable, exigiendo cambios estructurales y funcionales que nos instan a actuar con mayor celeridad.

Las universidades han respondido a este desafío mediante la divulgación y socialización del conocimiento a través de herramientas virtuales, educación a distancia, desarrollo de aulas virtuales y portales web institucionales. A nivel internacional, se observan desarrollos que permiten establecer conexiones para intercambios tecnológicos y políticas gubernamentales que faciliten una gestión veraz y adecuada de la información. Las bibliotecas alrededor del mundo han adaptado sus servicios para brindar acceso remoto a sus colecciones y servicios, actualizando sus portales web y sistemas informáticos para una mayor eficiencia.

En este contexto, es esencial romper la brecha digital y redefinir las políticas de comunicación para abrirnos al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el ámbito educativo e informativo. La gestión del conocimiento se erige como un pilar fundamental para innovar y crear servicios que optimicen los recursos y sistematicen los procesos. Asimismo, la responsabilidad social de las bibliotecas cobra relevancia al comprometerse con su comunidad y sociedad, brindando apoyo y participando activamente en eventos culturales y recreativos el cambio hacia lo virtual y digital en la gestión de la información es imperativo en el contexto actual, exigiendo una rápida adaptación a las nuevas tecnologías para garantizar un acceso continuo a la información sin restricciones horarias ni geográficas. La era digital nos desafía a transformar nuestras prácticas informativas y educativas, abriendo nuevas posibilidades para construir relaciones basadas en la solidaridad, el conocimiento compartido y la innovación constante.

La colaboración interinstitucional se erige como un elemento clave para potenciar el intercambio de conocimientos, experiencias y recursos en un entorno globalizado. La sinergia entre instituciones educativas, bibliotecas, gobiernos y organizaciones de la sociedad civil es esencial para impulsar la innovación, la investigación y el desarrollo de soluciones que aborden los desafíos actuales y futuros.

La adaptación constante a las demandas tecnológicas y la capacitación continua del personal en el uso eficaz de las TIC se presentan como requisitos indispensables para garantizar una gestión eficiente de la información y una prestación de servicios de calidad en un entorno digital en constante evolución.

En este sentido, la conclusión es clara: la era digital nos desafía a reinventar la forma en que accedemos, compartimos y utilizamos la información. Solo a través de una visión estratégica, una colaboración efectiva y un compromiso con la innovación y la excelencia podremos aprovechar plenamente las oportunidades que nos brinda la revolución digital y construir un futuro más próspero y preparado para los nuevos desafíos del mundo actual.

FUENTES CONSULTADAS

Alonso Maria y Frederico. (2020) El rol de las bibliotecas en tiempos de COVID-19: reflexiones y propuestas. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2415-09592020000100241&script=sci_arttext

Arévalo. Julio. (2020) Las bibliotecas universitarias ante un presente y un futuro inéditos. Disponible en: <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/143227/UNAM%20Las%20bibliotecas%20universitarias%20ante%20un%20presente%20y%20futuro%2020200615.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arévalo. Julio. (2020) Un bibliotecario de bibliotecarios, que a pesar de llevar más de 30 años en la profesión le apasiona lo que hace. Disponible en: <https://files.sld.cu/bmn/files/2020/04/Horizontes-02-2020.pdf>

Consejo General de Colegios Farmacéuticos. (2020) Coronavirus: covid-19. Disponible en: <https://www.portalfarma.com/Profesionales/campanaspf/Asesoramiento-salud-publica/infeccion-coronavirus-2019-nCoV/Documents/Informe-tecnico-Coronavirus.pdf>

Crespi. Albert. (2010) ¿Qué es la Sociedad de la Información? Disponible en: <https://catedratelefonica.upc.edu/ca/documents/lilibres/docs/bfque-es-la-sociedad-de-la-informacion>

Grinovero. Monica (2021) estrategia de gestión en las bibliotecas de la Universidad Nacional Santa Fe, ante la pandemia del covid-19. Disponible: <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar...PDF>

La American Library Association – ALA (2011). Disponible en: <https://www.ala.org>

Londoño. Andrés. (2020) Bibliotecas universitarias seguras juntas enfrentando los retos. Disponible en:

<https://repository.usosario.edu.co/bitstream/10336/26567/4/Indesign%2520Bibliotecas%2520Universitarias%2520Seguras.pdf>

Martín. César (2008) Bibliotecas universitarias: concepto y función Los CRAI. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/14816/1/crai.pdf>

Nagles G. (2007) La gestión del conocimiento como fuente de innovación. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495008.pdf>

Navas. Enrique (2020) ¿Cómo afronta bibliotecas y bibliotecarios la crisis del COVID-19? Disponible en: <https://www.auxiliardebiblioteca.comPDF>

Pérez. Ricardo (2018) La sociedad del conocimiento y la sociedad de la información como la piedra angular en la innovación tecnológica educativa. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n16/2007-7467-ride-8-16-00847.pdf>

Ponjuan. Gloria (2005) Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento: evolución y sinergias. Comunicación preliminar. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181417875006.pdf>

Quispe. Gabriela (2020). Las bibliotecas públicas peruanas frente a la crisis de la COVID-19: servicios, reflexiones y desafíos. Disponible: <http://eprints.rclis.org/40488/1/v43n3a2.pdf>

Rluk. (2020) A manifesto for the digital shift in research libraries. London: Research Libraries. Disponible en: <https://www.rluk.ac.uk/digital-shift-manifesto/>

Romero (2020) La Gestión de los recursos de información. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/451087939/La-gestion-de-los-recursos-de-informacion>

Suárez. Amarilys (2015) La gestión de la información: herramienta esencial para el desarrollo de habilidades en la comunidad estudiantil universitaria. Disponible: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v7n2/rus10215.pdf>

Unesco. (2020). Convirtiendo la amenaza del COVID-19 en una oportunidad para un mayor apoyo al patrimonio documental. Disponible en:

https://es.unesco.org/sites/default/files/dhe-covid-19_unesco_statement_es.pdf

Aiwuyor. Jessica. (2020) How research libraries are supporting research during remote operation. Disponible en: <https://www.arl.org/blog/how-research-libraries-are-supporting-research-during-remote-operations/>

Alonso Arévalo (2014) investigación Bibliotecológica: arquivonomía, bibliotecología e información, Vol 28, 64. Recuperado de: <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/rt/prINTERfriendly/57796/51580>

Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. (6ª Edición). Disponible en: <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>

Dans, Enrique (2020). "La enseñanza online ya no es una opción". Disponible en: <https://www.enriquedans.com/2020/04/la-ensenanza-online-ya-no-es-una-opcion.html>

De S.C.Tanus Francine y Sanchez, Terrago (2020) Atuação e desafios das bibliotecas universitarias brasileiras. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132020000300009

Domínguez. María (2020) Cooperación de profesionales de las bibliotecas de Ciencias de la Salud como respuesta a la pandemia de la Covid-19. Disponible en: <file:///D:/Usuarios/peraghumana/Downloads/79338-Texto%20del%20art%C3%ADculo-271119-2-10-20200812.pdf>

Gabral Vargas, Brenda (2021) La pandemia por Covid-19: Un acercamiento desde la bibliotecología y los estudios de la información. Recuperado en Marisela Castro (2020) Lineamientos para la reapertura de bibliotecas ante la emergencia sanitaria por COVID-19. Disponible

en: https://ambac.org.mx/wpcontent/uploads/2020/06/AMBAC_lineamientos_distribucion.pdf

Mon, L. (2015). Social media and library services. Chapel Hill: Morgan & Claypool.

Mon, Lirri (2015) Social media and library services. Chapel Hill: Morgan & Claypool.

Recomendaciones: Condiciones para la reapertura al público de las bibliotecas ubicadas en territorios en fase, 0, 1 y 2 <http://www.culturaydeporte.gob.es/dam/jcr:bf9b9c42-9be9-4d38-922455a3dc0ee2f4/recomendaciones-mcd-bibliotecas-fases-0-1-y-2.pdf>

Torres Geogina (2021) La pandemia por covid-19: Un acercamiento desde la bibliotecología y los estudios de la información

Yousuf Ali. Y Peter Gatiti. (2020) The COVID-19 (Coronavirus) pandemic: reflections on the roles of librarians and information professionals. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/hir.12307>

ANEXO 1

ENTREVISTA A LOS JEFES, RESPONSABLES O DIRECTORES DE BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

1. Es Biblioteca de Facultad () Escuela () Instituto () Central ()
2. Nombre de la Biblioteca Universitaria: _____
3. Nombre del jefe de la Biblioteca _____
4. ¿Prestaron servicios durante la pandemia?

Si () No ()
5. ¿Qué tipo de servicios prestaron durante la pandemia?

6. ¿Qué medidas tomaron en cuanto a los horarios de servicios?

7. ¿Qué medidas de bioseguridad utilizaron durante la pandemia?

8. ¿Qué número de usuarios atendieron en tiempos de pandemia?

9. ¿Cómo se ha visto afectada la biblioteca en tiempos de pandemia?

10. ¿Estaba la biblioteca preparada para prestar servicio en pandemia? Explique qué servicio y que medidas de bioseguridad utilizo

11. ¿Qué rol jugó el bibliotecario durante la pandemia en su unidad de servicio de información?

12. ¿Qué herramientas utilizaron para dar respuestas a los usuarios en tiempos de pandemia?

13. ¿Con cuánto personal contaron para dar respuestas en tiempo de pandemia?

14. ¿Cuáles fueron las medidas de Bioseguridad en cuanto al mantenimiento de las áreas y el mantenimiento de las colecciones bibliográficas en tiempos de pandemia?

15. ¿Qué acciones o cambios se visualizan para las bibliotecas universitarias?

ANEXO 2

ENCUESTAS PARA LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

1. Usuarios interno () Usuarios Externo ()

2. Escuela a la que pertenece _____

3. ¿Con que frecuencia visita la Biblioteca?

Diaria () Poco () Nunca ()

4. ¿Cómo se ha visto afectado con el horario de la Biblioteca?

5. ¿Cómo han sido las respuestas ante la necesidad de información en tiempo de pandemia?

Eficiente () Eficaz () oportuna ()

6. ¿Cuáles han sido los canales de comunicación con la Biblioteca?

Facebook () Instagram () Twitter ()

Correo electrónico () Grupo Whatsapp () Páginas web ()

Otros ()

7. De acuerdo a su necesidad de información como evalúa el servicio recibido por la unidad de servicio de información utilizada en pandemia.

Excelente ()

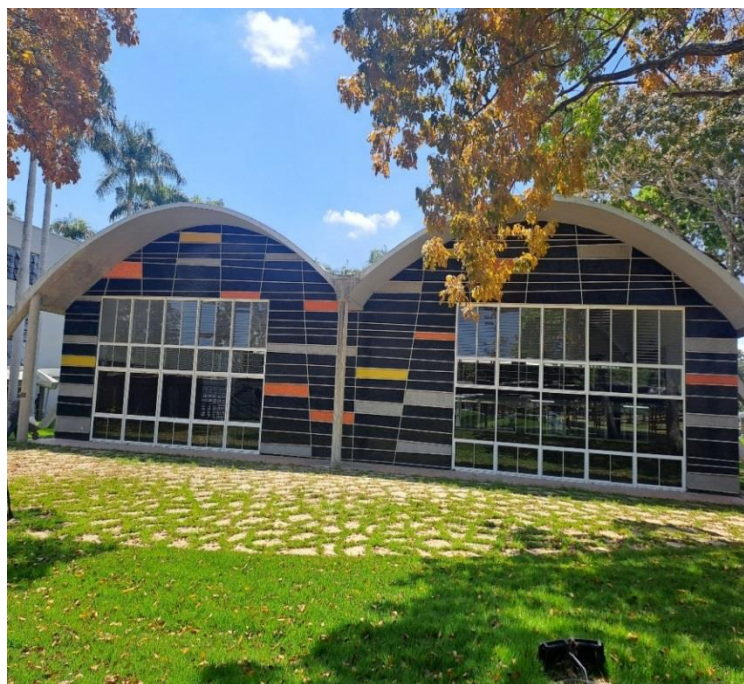
Buena ()

Regular ()

Eficiente ()

Pésima ()

Registro fotográfico







COMUNICADO

Debido a la situación existente en la BAG, se le exhorta al Estudiante que posee libros en calidad de Préstamo desde el comienzo de la Pandemia, devolver lo más pronto posible... Agradecemos su Colaboración!!

Estaremos en el Edificio del IZET los días:
Martes y Jueves
Horario: 9:00am a 12:30m
Lugar: La Biblioteca

Atentamente





