

**DIGITAL SKILLS OF THE LIBRARIAN: CASE STUDY LIBRARY DR.
ALEJANDRO MUÑOZ DÁVILA DE LA UTM.**

**COMPETENCIAS DIGITALES DEL BIBLIOTECARIO: CASO DE ESTUDIO
BIBLIOTECA DR. ALEJANDRO MUÑOZ DÁVILA DE LA UTM.**

Autores:

Grace Kelly Palacios Macías
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
Correo gpalacios3880@utm.edu.ec
ORCID DEL AUTOR <https://orcid.org/0000-0001-8175-1014>

Dr. Jeovanny Benavides Bailón, PhD
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
Correo jeovannybenavides@utm.edu.ec
ORCID DEL AUTOR <https://orcid.org/0000-0002-7606-2131>

Recepción: 22-jun-2021 Aceptación: 22-jul-2021 Publicación: 15-sep-2021
ORCID DE LA REVISTA <https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>
<http://www.mqrinvestigar.com/>

Fechas de:

RESUMEN

Los tiempos que corren requieren de la formación de bibliotecarios que cuenten con capacidades digitales que dinamicen sus labores con los usuarios. No es lo mismo ejercer este oficio en una época de pandemia con las bibliotecas cerradas y que prestan sus servicios mediante la virtualidad, que de forma tradicional. En este contexto, la presente investigación tiene como propósito analizar las competencias digitales del bibliotecario; específicamente se aborda como caso de estudio el papel que desempeñan estos profesionales en la Biblioteca Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí con sede en Portoviejo, Manabí. Por ello, el método empleado es el cualitativo y descriptivo; con este abordaje se pretende comprender la problemática expuesta relacionada con las habilidades de los bibliotecarios en la sociedad contemporánea. Complementariamente, se realizaron encuestas al personal de la biblioteca en mención para determinar las capacidades digitales que poseen. Es por esta razón que el presente estudio gana espacio, relevancia y pertinencia en tanto y en cuanto los usuarios, cada vez más ávidos de respuestas y de información, buscan en la biblioteca un servicio eficiente que satisfaga sus requerimientos relacionados mayormente con la búsqueda de información de primera mano y confiable.

Palabras clave: Competencias digitales; virtualidad; habilidades; pandemia; información.

ABSTRACT

The current times require the training of librarians who have digital capabilities that energize their work with users. It is not the same to exercise this profession in a time of pandemic with libraries closed and providing their services through virtuality, as in a traditional way. In this context, this research aims to analyze the digital competencies of the librarian; specifically, the role played by these professionals in the Dr. Alejandro Muñoz Dávila Library of the Technical University of Manabí with headquarters in Portoviejo, Manabí, is addressed as a case study. For this reason, the method used is qualitative and descriptive; this approach aims to understand the problems exposed related to the skills of librarians in contemporary society. In addition, surveys of library staff were conducted to determine their digital capabilities. It is for this reason that the present study gains space, relevance and relevance as and as users, increasingly eager for answers and information, search the library for an efficient service that meets your requirements related mainly to the search for first-hand and reliable information.

Keywords: Digital skills; virtuality; skills; pandemic; information.

INTRODUCCIÓN

Las competencias digitales del bibliotecario se han diversificado con el paso del tiempo. La pandemia provocada por la Covid-19 ha generado un sinnúmero de obstáculos y complicaciones en el ámbito de la difusión de la información y el acceso a recursos bibliográficos que constan en las bibliotecas. Por ello, las habilidades de quienes están al frente de estas instituciones han tenido que potenciarse y fortalecerse en muchos casos.

En este contexto, el presente trabajo académico pretende sistematizar las competencias digitales del bibliotecario, analizar sus habilidades en el contexto de la pandemia y determinar cómo se aplican en la Biblioteca Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí, con sede en Portoviejo, provincia de Manabí.

El formato libro se encuentra cada vez más presente mediante el formato electrónico en las bibliotecas digitales. Adicional a ello, también documentos como artículos, revistas, enciclopedias y un sinnúmero de datos recogidos en volúmenes en papel y en forma tradicional, han tenido que ubicarse en el universo de la web para que los usuarios puedan tener acceso a ellos. Las redes sociales también han sido útiles para difundir la información (Montgomery, 2019, p. 14).

Uno de los problemas que han tenido las bibliotecas es que muchos de sus servicios no son conocidos por los usuarios. Por esta razón, la difusión mediante canales institucionales oficiales resulta esencial en estos tiempos. Algunos de los profesionales bibliotecarios han tenido que desarrollar competencias digitales con capacitaciones constantes y con la

incorporación paulatina de espacios y entornos virtuales. De estos aspectos trata el presente trabajo de investigación.

MATERIAL Y MÉTODOS

El método empleado ha sido el método cualitativo, lo que ha permitido tener una visión más precisa del entorno investigativo. Además de las experiencias, conocimientos y contextos que ha podido aportar la población que se ha tomado como muestra, este abordaje ha permitido contar con un estudio profundo y reflexivo del proceso subjetivo e intersubjetivo que forma parte del presente estudio. Con este propósito se realizaron encuestas a los profesionales que laboran en la Biblioteca “Dr. Alejandro Muñoz Dávila” de la Universidad Técnica de Manabí.

La recolección de información a través de la encuesta permitió obtener respuestas pertinentes, datos precisos y validados para la posterior interpretación de resultados. Así mismo, se realizó la exploración, análisis e interpretación de literatura de acuerdo con las respuestas obtenidas de acuerdo con la importancia que se la da en la actualidad al bibliotecólogo, consultando documentación necesaria ubicada en tesis y diversos artículos publicados previamente en revistas indexadas y especializadas relacionadas con esta investigación; así como también en libros que aborden el rol del profesional bibliotecario en el contexto de la sociedad de la información.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los diversos estudios existentes sobre las competencias digitales del bibliotecario hacen hincapié en la profunda necesidad de diversificar y potenciar este tipo de habilidades para dinamizar y facilitar el acceso a la información por parte de los usuarios.

Desde la perspectiva de Sales *et al.* (2020), las competencias a las que nos referimos son las vinculadas con el conocimiento tecnológico y digital, el trabajo en equipo en red, la orientación al usuario online, la gestión de la información de Internet, entre otras. Sobre este aspecto se enfoca la parte empírica de este trabajo investigativo.

Según autores como Alonso y Frederico (2020), “las competencias digitales de los bibliotecarios deben enfocarse en atender los principios requerimientos de la sociedad de la información. En otras palabras, se deben emplear de forma crítica de tal manera que los datos obtenidos sean comprendidos” (p. 250).

Es innegable que cuando abordamos este tipo de aspectos se debe considerar que este tipo de capacidades poseen una relación intrínseca con el empleo de computadores y sistemas de información digitales tanto para el intercambio de información como para la obtención de datos que sean empleados en una determinada investigación.

En contextos universitarios, como la Biblioteca Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí, estos espacios cumplen un rol preponderante en tanto y en

cuanto se identifican las necesidades de los usuarios y se los capacita en temas tan relevantes como la alfabetización informacional. En los actuales momentos, con la pandemia de por medio, resulta menester el abordaje de este tipo de problemáticas con el propósito de que se constituyan en un aporte fundamental en el ámbito del abordaje de las competencias digitales del bibliotecario.

Sobre las competencias digitales

Tabla 1

¿Cuáles de las siguientes competencias digitales le han aportado mejoras en su desempeño laboral bibliotecario en el marco de la pandemia?

Variables	Bibliotecarios	Porcentaje %
Conocimiento tecnológico y digital	8	62%
Trabajo en equipo en red	3	23%
Orientación al usuario online.	2	15%
Gestión de la información de Internet.	0	0%
Otra (cuál)	0	0%
Total	13	100%

Fuente: elaboración propia, 2021.

Las competencias digitales resultan ser un tema necesario de análisis en los actuales momentos debido a su importancia e impacta. En este punto de la encuesta, un 62% de los profesionales que laboran en la Biblioteca Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí señalaron que el Conocimiento tecnológico y digital es la competencia digital que mayormente le ha aportado en la mejora de su desempeño laboral bibliotecario en el marco de la pandemia, mientras que un 23% sostuvo que es el trabajo en equipo en red. Finalmente, apenas un 15% manifestó que se trata de la orientación al usuario online.

En las respuestas brindadas por los bibliotecarios en esta primera pregunta de la encuesta, no llama la atención que la mayor parte de respuestas estén relacionadas con el conocimiento tecnológico y digital, porque es precisamente este saber el que repercutirá en un buen servicio a los usuarios.

Relación con el usuario

Tabla 2

¿De qué forma se ha fortalecido la relación con el usuario?

Variables	Bibliotecarios	Porcentaje %
Con el apoyo de plataformas digitales.	4	31%
Con capacitaciones constantes.	6	46%
Con espacios y entornos virtuales.	3	23%
Con interacción en redes sociales.	0	0%

Otra (cuál)	0	0%
Total	13	100%

Fuente: elaboración propia, 2021.

En este segundo punto de la encuesta, los profesionales consultados señalaron en un 31% que la relación con el usuario se ha fortalecido con el apoyo de plataformas digitales, mientras que el 46% aseguró que con capacitaciones constantes. Finalmente, un 23% sostuvo que con espacios y entornos virtuales.

Estas respuestas son significativas porque hacen relación a uno de los fundamentos más necesarios del quehacer bibliotecario y es el trato con los usuarios. Para Díaz y Loyola (2021), la disposición que se tenga con el usuario es básica porque se requiere la identificación de las necesidades de información para la resolución de problemas, tomando en cuenta que se deben elegir los recursos bibliográficos adecuados y así satisfacer esas necesidades.

Sobre el servicio en pandemia

Tabla 3

¿Considera usted que ha mejorado la atención al usuario con la pandemia?

Variables	Bibliotecarios	Porcentaje %
Sí	7	54%
No	6	46%
Total	13	100%

Fuente: elaboración propia, 2021.

La respuesta a esta pregunta de la encuesta obtuvo respuestas divididas. Para un 54% la pandemia sí ha mejorado la atención al usuario, mientras que un 46% piensa lo contrario.

Adicional a lo anterior, el servicio bibliotecario mejora, en palabras de Díaz y Loyola (2021), cuando hay la predisposición del profesional que labora en estos espacios de adaptarse a las circunstancias que puede enfrentar por muy difíciles que sean, como es la pandemia del Covid-19. Hacia marzo del 2020, la mayoría de bibliotecas tuvo que cerrar; en teoría no estaban preparadas para afrontar este tipo de adversidad. Y luego, pese a que continúan cerradas, tuvieron que asumir el desafío de brindar un servicio eficiente a la ciudadanía.

Sobre los servicios

Tabla 4

¿Qué servicios de la Biblioteca Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí se han visto fortalecidos en esta época de pandemia?

Variables	Bibliotecarios	Porcentaje %
-----------	----------------	--------------

Servicio de información.	5	38%
Servicio de préstamo.	5	38%
Actividades para fomentar la lectura	3	24%
Formación integral a los usuarios	0	0%
Otra (cuál)	0	0%
Total	13	100%

Fuente: elaboración propia, 2021.

En parámetros generales, los profesionales de la Biblioteca Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí consideran que los servicios que se han fortalecidos son varios. Para un 38% se trata de los servicios de información. Un igual porcentaje señala que son los servicios de préstamo. Finalmente, el 24% restante asegura que se han fortalecido las actividades para fomentar la lectura en el ámbito digital.

Adicional a lo anterior, el fomento de la lectura a través de entornos virtuales debe brindarse para que los usuarios no se sientan desatendidos, según estudios como los de Solís y Jara (2019).

Acerca las competencias a desarrollar

Tabla 5

¿Qué habilidades o competencias ha tenido que desarrollar en su labor en la Biblioteca para brindar un mejor servicio?

Variables	Bibliotecarios	Porcentaje %
Competencias investigativas	4	31%
Competencias informacionales	4	31%
Competencias en el trato al usuario	5	38%
Otra (cuál)	0	0%
Total	13	100%

Fuente: elaboración propia, 2021

En esta última pregunta de la encuesta, un 31% de profesionales consultados señaló que las competencias han tenido que desarrollar en su labor en la Biblioteca para brindar un mejor servicio a los usuarios han sido las investigativas. Un porcentaje similar se inclinó por las competencias informacionales. Y un nada despreciable 38% sostuvo que la competencia desarrollada ha sido el trato al usuario.

DISCUSIÓN

Autores como González *et al.* (2019) expresan que este tipo de competencias definen la razón de ser del bibliotecario. En este sentido, el eje principal para identificar, fortalecer y motivar el desarrollo de estas competencias es la alfabetización informacional, porque lo que se busca, principalmente, es satisfacer las necesidades de los usuarios. A criterio de Jaime (2011), el proceso de búsqueda de información pasa por una serie de fases que requieren la guía y orientación del profesional bibliotecario.

Pese a que las bibliotecas como la analizada en este estudio han cerrado sus puertas físicas, la búsqueda de datos por parte de los ciudadanos no se ha detenido, según Oyarzún (2020). Particularmente, de acuerdo con Gallo (2019), los estudiantes que se encuentran en los últimos semestres y se encuentran desarrollando sus trabajos de titulación son usuarios ávidos de las bibliotecas y para ello la virtualidad ha sido un eje esencial.

A criterio de Castañeda *et al.* (2018), la digitalización de la información ha servido para romper barreras y para democratizar el conocimiento. No obstante, la brecha digital es una realidad que preocupa, por cuanto muchos ciudadanos, universitarios, sobre todo, aún cuentan con serios problemas de conectividad. Por esta razón, la distribución de los recursos, las capacitaciones constantes y el desempeño eficiente de las actividades de los bibliotecarios se constituyen en los aliados necesarios para incrementar el acceso al conocimiento en el ámbito de la sociedad de la información.

En el contexto digital, el trato con los usuarios adquiere un mayor compromiso. Según Decuyper y Simons (2016), el usuario busca soluciones creativas ante problemas que puedan surgir y para ello requiere que el bibliotecario posea un perfil pertinente en el conocimiento de principios y toda clase de recursos del internet. Por esta razón, se busca que este tipo de profesionales domine las últimas aplicaciones y programas informáticos para que su guía sea eficiente en todo momento.

Por otra parte, Durán *et al.* (2016) aseguran que la formación permanente en talleres de capacitación virtuales se constituye en una aliada poderosa para formar autonomía en los usuarios. De esta forma, según Área (2015), se podrá desplazarse por el sitio web de cualquier biblioteca, priorizar su tiempo, optimizar los recursos y no perderse ni abrumarse ante la información que puede tener disponible sobre temática en particular.

Desde la perspectiva de Yépez (2018), este tipo de acciones propician un aspecto elemental que es la lucha permanente del bibliotecario en contra del analfabetismo informacional y digital. Otra habilidad a la que este autor hace referencia es al desarrollo comunicacional en entornos digitales que debe tener el bibliotecario para a su vez compartirlo con los usuarios. Desde la perspectiva de Díaz *et al.* (2020), la incertidumbre provocada por la pandemia requiere un aporte informativo preciso por parte de las bibliotecas. Ante la desinformación reinante, estos centros se constituyen en los lugares idóneos para la obtención de información confiable y corroborada.

Ya que no había un plan específico para actuar en épocas de pandemia, sobre la marcha las bibliotecas tuvieron que improvisar acciones que a la larga repercutieran en la mejora de sus servicios. Y así fue. A criterio de Tang y Chaw (2016), es pertinente que bajo ninguna circunstancia las bibliotecas interrumpan servicios como el de préstamos de textos por cuanto profesores y estudiantes requieren el acceso a estos documentos en todo momento.

En todo momento, los bibliotecarios desarrollan capacidades. Para Alonso y Frederico (2020), lo más importante es que estos profesionales tengan la suficiente iniciativa como para poder emprender nuevos retos en ambientes de incertidumbre como la pandemia provocada por la Covid-19.

En tanto que Oyarzún (2020) asegura que las bibliotecas deben reinventarse para brindar el apoyo suficiente a los usuarios en tiempos adversos como la pandemia. Según Díaz y Loyola (2021), esa reinversión pasa por la capacitación constante que deben tener los bibliotecarios y estar al día, por tanto, en el desarrollo de aplicaciones, plataformas, programas informáticos y diversos entornos virtuales.

CONCLUSIONES

Las competencias digitales del bibliotecario se han diversificado debido a la pandemia provocada por la Covid-19. Esto ha repercutido, no obstante, en un mejor servicio a los usuarios. En el tema desarrollado en esta investigación, y que tuvo como enfoque la Biblioteca Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la UTM, se ha podido determinar la importancia de asumir el desafío de adaptar y reinventar los servicios que ofrecen este tipo de centros.

Este estudio ha sido pertinente en la medida en que se ha podido establecer que el servicio bibliotecario mejora en la medida en que se diversifica una oferta de contenido variado que es capaz de satisfacer los principales requerimientos informativos de los usuarios. Con el paso del tiempo, se requiere que las bibliotecas establezcan alianzas con gobiernos, municipios y sectores estratégicos para que esa diversificación de contenido sea una realidad.

Si antes de la pandemia se decía que los bibliotecarios debían contar con competencias en el ámbito digital, ahora las capacidades de estos profesionales deben desarrollarse de mejor manera debido al contexto actual. Esto ha provocado importantes cambios en la sociedad de la información contemporánea; estos cambios hacen referencia a la digitalización de la documentación y a un servicio y atención a los usuarios que requiere un mayor dinamismo en los servicios disponibles por los centros encargados de la difusión del acervo cultural.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alonso, M., y Frederico, A. (2020). El rol de las bibliotecas en tiempos de COVID-19: reflexiones y propuestas. *Desde el Sur*, 12(1), 241-262. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2415-09592020000100241&script=sci_arttext

Área, M. (2014). La alfabetización digital y la formación de la ciudadanía del siglo XXI. *Revista Íntegra Educativa.*, 7(3), 21-33. Recuperado de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S0187-358X201900030015500002&lng=en

- Castañeda, L., Esteve, F., y Adell, J. (2018). ¿Por qué es necesario repensar la competencia docente para el mundo digital? *Revista de educación a distancia*, 56(1), 31-32. Recuperado de https://www.um.es/ead/red/56/castaneda_et_al.pdf
- Decuyper, M. y Simons, M. (2016). Sobre el potencial crítico de los enfoques sociomateriales en educación. *Teoría de la Educación. Revista Interuniversitaria*, 28(1), 25-44. Recuperado de <https://revistas.usal.es/index.php/1130-3743/article/view/teoredu20162812544/0>
- Díaz, D., y Loyola, E. (2021). Competencias digitales en el contexto COVID 19: una mirada desde la educación. *Revista Innova Educación*, 3(1), 120-150. Recuperado de <https://www.revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/181>
- Díaz, F., Petinari, L., y Freán. (2020). *Teletrabajo y pandemia en las bibliotecas de Rosario*. Recuperado de <https://cutt.ly/nvHkqRT>
- Durán, M., Gutiérrez, I. y Prendes, M. P. (2016). Análisis conceptual de modelos de competencia digital del profesorado universitario. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 15(1), 97-114. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5514576>
- Gallo, J. (2019) Crítica y ratificación del modelo del tercer lugar para las bibliotecas. *Anuario ThinkEPI*, 13(1), 1-9. Recuperado de <https://recyt.fecyt.es/index.php/ThinkEPI/article/view/thinkepi.2019.e13b01>
- González, J., Álvarez, F., y Muñoz, J. (2019). Modelo de intervención para competencias digitales del Programa Bibliotecas Públicas de Aguascalientes. *Investigación bibliotecológica*, 33(80), 155-171. Recuperado de <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.80.58012>
- Jaime, F. (2011). *La imagen profesional del bibliotecario escolar: la percepción de los directivos y la autopercepción de los bibliotecarios de las escuelas primarias de la ciudad de Rafaela, Santa Fe*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Litoral, Santa Fe, Argentina.
- Montgomery, L. M. (2019). *Anne de Green Gables*. São Paulo: Autêntica Infantil e Juvenil.
- Oyarzún, G. (2020). *Libros y bibliotecas en tiempos de Zoom. El Comején*. Recuperado de <https://elcomejen.com/2020/05/16/libros-y-bibliotecasen-tiempos-de-zoom>
- Sales, D., Cuevas, A., Gómez, J. (2020). Perspectives on the information and digital competence of Social Sciences students and faculty before and during lockdown due to Covid-19. *Profesional de la información*, 29(4), 1-21. Recuperado de

http://profesionaldelainformacion.com/contenidos/2020/jul/sales-cuevas-gomez_es.pdf

- Solís, J., y Jara, V. (2019). Competencia digital de docentes de ciencias de la salud de una universidad chilena. *Píxel-BIT Revista de Medios y Educación*, 56, 193–211. Recuperado de <https://doi.org/https://doi.org/10.12795/pixelbit.2019.i56.10>
- Tang, C., & Chaw, Y. (2016). Digital Literacy: A Prerequisite for Effective Learning in a Blended Learning Environment? *The Electronic Journal of E-Learning*, 14(1), 54–65. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1099109.pdf>
- Yépez, V. (2018). Analfabetismo digital: una barrera para las narrativas transmedia y el diálogo social al margen de la industria cultural. *Razón y Palabra*, 22(101), 285–301. Recuperado de <https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1203>