

LA BIBLIOTECOLOGÍA Y LOS ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

ANTE LOS PROCESOS RESILIENTES: debates emergentes en nuevos contextos

Héctor Alejandro Ramos Chávez
Egbert John Sánchez Vanderkast
Coordinadores



Z665
B53

La bibliotecología y los estudios de la información ante los procesos resilientes : debates emergentes en nuevos contextos / Coordinadores Héctor Alejandro Ramos Chávez, Egbert John Sánchez Vanderkast. - México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2023. ix, 222 p. - (Sistemas bibliotecarios de información y sociedad)
ISBN: 978-607-30-7356-1

1. Bibliotecología. 2. Resiliencia (Rasgos de personalidad). 3. Cambio social.
I. Ramos Chávez, Héctor Alejandro, coordinador. II. Sánchez Vanderkast, Egbert John, coordinador. III. ser.

Diseño de la portada: Editorial Albatros

Primera edición: 28 de febrero de 2023

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS Y DE LA INFORMACIÓN
Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,
pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P. 04510,
Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México

ISBN: 978-607-30-7356-1

Esta edición y sus características son propiedad de la Universidad Nacional Autónoma de México. Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.

Publicación dictaminada

Impreso y hecho en México

Contenido

PRESENTACIÓN	vii
Héctor Alejandro Ramos Chávez	
Egbert John Sánchez Vanderkast	

Conceptualizando la resiliencia desde la Bibliotecología y los Estudios de la Información

LA RESILIENCIA COMO PARTE DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL	3
Georgina Araceli Torres Vargas	

LA DOCUMENTACIÓN DEL PRESENTE COMO UNA ALTERNATIVA RESILIENTE: ACOPIO Y RESGUARDO DE CONTENIDOS DIGITALES EN TIEMPOS DE PANDEMIA	15
Perla Olivia Rodríguez Reséndiz	
Joel Antonio Blanco Rivera	

POR UNA BIBLIOTECA RESILIENTE.	31
Héctor Guillermo Alfaro López	

PRÁCTICAS RESILIENTES EN LA PRESERVACIÓN DE ARCHIVOS WEB.	43
Jenny Teresita Guerra González	
Jonathan Hernández Pérez	

UN NUEVO ENTORNO PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA CATALOGACIÓN.	57
Filiberto Felipe Martínez Arellano	

Información y resiliencia en el comportamiento social

LA INFODIVERSIDAD, LAS <i>FAKE NEWS</i> Y LAS NUEVAS FORMAS DE CONVIVENCIA SOCIAL	77
Estela Morales Campos	

HABILIDAD DE ACCESO Y EVALUACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA CONSTRUCCIÓN DE OPINIÓN PÚBLICA POR MEDIOS DIGITALES: UN ENFOQUE DE RESILIENCIA	93
Héctor Alejandro Ramos Chávez	
Andrés Fernández Ramos	

EL DIÁLOGO ENTRE LOS METADATOS. LA ETIQUETACIÓN SOCIAL
Y EL PRINCIPIO DEL METADATO CONSTRUIDO SOCIALMENTE. 105
Ariel Alejandro Rodríguez García

LA BIBLIOTECA: GESTORA DE LA CIUDADANÍA DIGITAL. 123
Nelson Javier Pulido Daza

Adaptaciones resilientes en la práctica bibliotecológica

CONCEPTUALIZACIÓN Y NÚCLEOS SEMÁNTICOS
DE LA 'RESILIENCIA' COMO UNA CARACTERÍSTICA ASOCIADA
A LAS BIBLIOTECAS 145
Adriana Suárez Sánchez

RESILIENCIA EN ACCIÓN Y EL MODELO MAR-B,
UNA PROPUESTA METODOLÓGICA 165
Ariel Alejandro Rodríguez García, Mary Carmen Rivera Espino
Alma Beatriz Rivera Aguilera, Lizbeth Berenice Herrera Delgado
Luisa Coral Acosta Cruz y Berenice Baeza Escobedo

INTERPRETACIÓN Y APLICACIÓN DE LA NORMA OFICIAL MEXICANA 035
PARA LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN BIBLIOTECAS 187
Federico Hernández Pacheco

DESIGN THINKING EN LA EDUCACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA 207
Brenda Cabral Vargas

La biblioteca: gestora de la ciudadanía digital

NELSON JAVIER PULIDO DAZA

Universidad de La Salle

INTRODUCCIÓN

Para la década de 1990 se acuñó el término *Nueva economía* y su fundamento era la información y el conocimiento. Dicho término hoy en día sustenta la denominada Economía Digital, la cual utiliza la infraestructura tecnológica para la circulación de activos intangibles en todo un ecosistema que entrelaza aplicaciones y plataformas como componentes de negocios y servicios, y cuya base se encuentra en las Tecnologías Digitales de Información y Comunicación (TDIC).

Desde el punto de vista empresarial, un estudio elaborado por Boston Consulting Group indicaba que para los próximos cinco años, 72% de las ventas mundiales serían digitales, lo cual resulta significativo puesto que se realizó antes de la pandemia. Ahora, el ambiente de incertidumbre que esta causó provocó que este escenario cambiara rápidamente, orientando gran parte del sistema hacia la transformación digital del Estado y de las organizaciones.

En ese caso, explica OPA Consulting (2020) que la economía digital se concentra en los siguientes *drivers* para lograr una plena transformación digital:

1. La Cultura (adaptación de todas las personas).
2. El Cliente (el eje de la operación y, por lo tanto, debe tener un abanico de atención en la que sienta la misma propuesta de valor desde cualquier plataforma).
3. La Competencia (analizar lo diferente y a partir de ello mejorar la propuesta).
4. La Data (tener referencias de consumo, gustos y disgustos).
5. La Innovación (fundamental en el conocimiento de nuevos y diversos marcos).

Dado que la transformación digital se orienta al cliente, independiente del sistema, las alternativas y los canales deben cubrir varios aspectos que generen en el cliente una propuesta de valor. Al respecto conviene mencionar que la Biblioteca es una organización similar y, por lo tanto, también se encuentra sujeta a estos cambios.

Añádase a esto que las generaciones actuales son bastante diferentes a sus antecesoras. Ebsco post (2021) alude que aquellas precedentes a la generación google tenían distintas posibilidades, pues vivieron en tiempos de tensión política incierta, de violencia desmedida e inestabilidad social, lo cual hace que muchos de ellos presenten enfoques un poco más realistas y prudentes con respecto al entorno digital. En yuxtaposición, la generación google ha crecido con acceso a Internet, además de tener tecnología de punta disponible, lo cual influye de manera directa en sus experiencias, traduciéndose la inmediatez y la personalización de contenidos fáciles y digeribles como efecto del permanecer de manera constante conectados.

En dicho caso, Ebsco post (2021) sugiere que la biblioteca en este aspecto debe ofrecer herramientas y plataformas autosuficientes, las cuales se enfoquen en los fundamentos de la investigación que respondan a la satisfacción de las expectativas y con ello centrarse en la reducción de la brecha digital. Aquí conviene detenerse un momento a fin de comentar que debido a la coyuntura expuesta por la pandemia los accesos disponibles en las diversas plataformas existentes no son comprendidos por todas las generaciones; por igual, no todos los ciudadanos tienen las denominadas *competencias*

digitales por causa de diversos factores que hoy en día dejan en duda su posición y, por lo tanto, fuera de la inclusión digital.

Derivado de las pesquisas anteriores se cuestiona: ¿de qué manera la biblioteca se articula con el ciudadano a reaprender su situación en el entorno digital? Para solventar esta interrogante se plantea un objetivo principal: proponer una fundamentación teórica multidimensional desde la biblioteca en el entorno digital, orientada hacia el ciudadano digital. Para ello, también se postulan los siguientes objetivos específicos. Primero, definir el marco de análisis de la economía y el ciudadano digitales. Segundo, relacionar el marco de análisis para generar una fundamentación multidimensional. Tercero, formular una propuesta de valor orientada hacia el ciudadano digital.

ANTECEDENTES

Marco de análisis de la economía y el ciudadano digital

El Observatorio Tecnológico ITU (2021) (International Telecommunication Union s.f.a), encargado de realizar el seguimiento a las tecnologías de la información y la comunicación emergentes, encuentra que hoy en día y dado los cambios vertiginosos y acelerados a los que las sociedad está sometida, se debe pensar en la creación de un entorno de aprendizaje individualizado, teniendo en cuenta que las herramientas tecnológicas, tales como el correo electrónico desde 1995, han demostrado ser efectivas en la disminución del analfabetismo en los países en desarrollo. En concordancia, se distingue que, de acuerdo con el Observatorio COVID-19 (CEPAL 2021), la pandemia trajo consigo los siguientes mensajes principales:

- La región logró conectar 2/3 partes de su población a Internet.
- 40 millones de hogares no se encuentran conectados.
- 32 millones (46%) de niños no pueden hacer teleeducación.
- La transformación digital es irreversible.

- La Comisión Económica para América Latina (CEPAL) sugiere sea estimado el 1% del PBI para la conexión de los no conectados.

En esa misma línea, las cifras de la pandemia indican que:

- Para el primer semestre de 2020, el teletrabajo incrementó 324% y la e-educación a distancia 62%.
- 33% de los hogares urbanos no están conectados a Internet y 77% de los hogares rurales tampoco lo están.
- El 42% de los menores de 25 años y el 54% de los mayores de 66 años no tienen conexión a Internet (Comisión Económica para América Latina y el Caribe s.f.).

La pandemia impulsó la solución de trámites mediante estrategias globales; un claro ejemplo de ello corresponde el taller denominado “Certificado de Vacunación Digital”, resultante de la cooperación entre la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS). El propósito del taller era buscar una alternativa interoperable que se sustentara en los sistemas tecnológicos existentes capaces de desarrollar marcos de confianza en el control de la identidad y la privacidad de los datos, para a futuro poder encaminar esfuerzos e identificar caminos a seguir en la privacidad de los servicios digitales autorizados y autenticados (International Telecommunication Union s.f.b).

Lo anterior alude al ciudadano digital porque hace que sea posible, mediante el buen uso de las tecnologías, la obtención de servicios y documentos de manera rápida y confiable. Debido a ello, este proyecto, al igual que otros ofertados desde los diferentes países, hacen que sea necesario tener en cuenta la velocidad con la que los servicios digitales se necesitan actualmente, sin olvidar la debida capacitación para aquellos ciudadanos que por razones de diversas circunstancias deben reforzar estos aspectos.

Por otro lado, la educación ha tenido una interesante transformación, por ejemplo, con la iniciativa del Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT), quien desde 2001 ha desarrollado la publicación de materiales con contenido abierto por medio del Open Course Ware

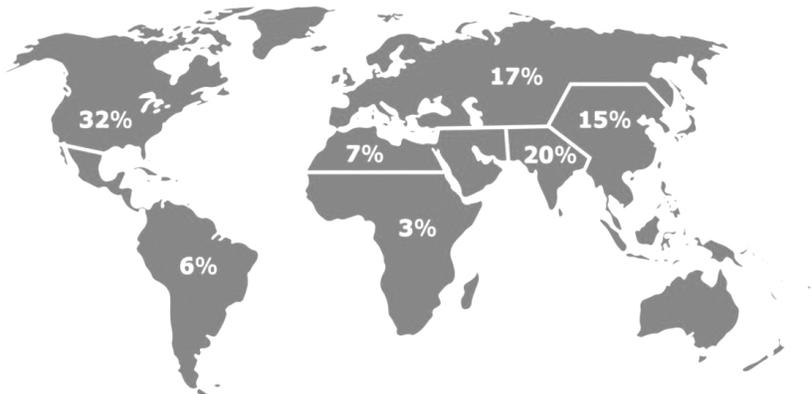
(OCW), lo cual, según explican en su página oficial “OCW es un recurso valioso para educadores, estudiantes, profesionales y autodidactas independientes” (Massachusetts Institute of Tecnología, 2021).

El impacto del recurso puede verse en los datos recolectados por una encuesta general de 2015 (ITU s.f.c), los cuales indican que:

- 85% de los educadores afirman que OCW ha mejorado su motivación para enseñar y 96%, para seguir aprendiendo.
- En el caso de los estudiantes, 94% alude que OCW mejoró su comprensión de conceptos importantes.
- En cuanto al autoaprendizaje, 92% de los que planean regresar a la escuela menciona que OCW incrementó su confianza en el éxito.
- Mientras que 100% de los profesionales sostienen que OCW acrecentó su motivación profesional y 94% señala que OCW los ayudó a aprender nuevas habilidades, técnicas o perspectivas.

Así las cosas, la *Figura 1* expone la cantidad de visitas a nivel mundial.

Figura 1. MIT OpenCourseWare visitas anuales



Fuente: Massachusetts Institute of Tecnología, 2021.

En cuanto a la industria, cabe mencionar que actualmente se encuentra en su versión 4.0. De acuerdo con Boston Consulting Group (2021), la industria 4.0 se ve potencializada por las tecnologías digitales gracias a que tienen la facultad de transformar los procesos de producción desde el diseño y la ingeniería, dada su flexibilidad. Las plataformas digitales en unión a las cadenas de suministros sostenibles permiten integrar conceptos como el Internet industrial, la inteligencia artificial y los sistemas cibernéticos, de esta manera se logran fabricar elementos complejos pero ligeros, además de proporcionar más información en tiempo real. Así, las tecnologías que impulsan la industria 4.0 son (entre otras) el *big data* y *analytics*, la nube, la seguridad cibernética, la simulación y la Integración de sistemas horizontales y verticales (Boston Consulting Group 2021).

Ciudadanía y Ciudadanía Digital

En primer lugar, se debe establecer que la ciudadanía analizada por Mockus (2024) conforma “un mínimo de humanidad compartida”, su núcleo es el ser ciudadano, de ello se especifica que “ser ciudadano es respetar los derechos de los demás”. Se tiene presente al otro y con ello se relaciona con aquel que se encuentra, pero también con aquel que se relaciona desde lo lejos, pues es desconocido, así se reconocen las generaciones pasadas y futuras, se trata entonces de verlas como compañeros a lo largo de la existencia. Asimismo, ser ciudadano implica vivir inmersos en procesos colectivos, pues el ciudadano se asocia, se organiza y emprende acciones colectivas de interés común (Mockus 2004).

El ciudadano tiene una relación directa con el Estado en tanto lo rigen normas establecidas por uno en específico; de ello, los tributos, los impuestos que bien administrados se concentran para servir al bien común, y estos a su vez comprometen el interés propio en función del interés colectivo o universal, en otras palabras, ser ciudadano es respetar lo público. La formación de ciudadanos reúne una serie de habilidades, conocimientos, actitudes y hábitos

colectivos que se establecen desde el hogar, el sitio en donde vive, su grupo de amigos, el colegio y demás instituciones con las que se relaciona (Mockus 2004).

En lo que respecta a la Ciudadanía Digital, se trata del sistema gubernamental que administra los recursos del Estado mediante la potencialización de las herramientas desarrolladas a través de las Tecnologías Digitales de Información y Comunicación. Así las cosas, el Ciudadano Digital, en tanto los derechos que le amparan, puede tener acceso a la información que se encuentre en línea de manera segura, transparente y privada, de modo que puede participar social, económica y políticamente en los medios 2.0 que le permiten (Editorial Etecé 2021).

Los valores que rigen la ciudadanía digital son, primero, la Educación Digital, encargada de la reducción de la brecha digital por medio de la alfabetización y el desarrollo de competencias digitales para todos los integrantes de la nación. Y, segundo, la Participación Digital, que es la infraestructura expuesta por el Estado para lograr la facilidad de los trámites burocráticos en términos de eficiencia y calidad mediante el uso responsable (Editorial Etecé 2021).

Sus beneficios se ven reflejados en la rapidez de los trámites sin necesidad de visitar las organizaciones estatales. Asimismo, el contacto con las autoridades se torna más estrecho y, la educación, más personalizada. El ambiente de la ciudadanía digital es bastante cómodo, dado que permite la mejora en la calidad de vida, pues su educación puede llegar a sitios apartados y educar a mayor escala en la formación de ciudadanos críticos, consientes y responsables del uso de las tecnologías de la comunicación (Editorial Etecé 2021).

La Biblioteca y la Ciudadanía Digital

Las pantallas invaden, eso significa que también los contenidos y por ende las oportunidades. El bibliotecólogo debe pensar en alternativas, lejos ha quedado el tiempo en donde solo alcanzaba libros. Su compromiso actual es poder articular al ciudadano con el sistema

digital vigente. Los bibliotecarios están en la obligación de incorporar herramientas digitales orientadas a la ciudadanía digital.

La participación ciudadana en línea sustenta lo anteriormente mencionado. Hoy en día, las comunidades poseen lugares virtuales que posibilitan el acopio, el acceso y la distribución de contenidos a nivel local y global. La biblioteca entonces, de acuerdo con Ávila (citado por Fino 2012) debe redefinir un diálogo en línea enfocado en la utilización de espacios físicos: ofrecer talleres y programas enfocados en la alfabetización digital e informacional, aprovechando sus áreas de multimedia o salas informáticas, sin olvidar el desarrollo de las aplicaciones móviles (apps) en la misma línea en la que se desenvuelve el ciudadano digital.

Para la región, y más exactamente Uruguay, conforma el referente más preciso, pues según los indicadores de desarrollo este posiciona a la vanguardia del desarrollo digital. La Biblioteca de la Ciudadanía Digital representa un aporte que incorpora documentos de alto valor debido a la transformación a la que se enfrentaron hacia un modelo a escala global en el uso de la tecnología. Allí se encuentran las experiencias en temas como la inclusión digital de toda la población, la trazabilidad ganadera, los trámites del Estado en línea, la historia clínica electrónica nacional, la firma digital para todos, la digitalización de la administración pública, el expediente electrónico, entre otras. De esta manera, la biblioteca contribuye a la construcción de ciudadanía con elementos audiovisuales ubicados en un solo lugar, permitiendo el sano ejercicio de los derechos (Biblioteca de la ciudadanía digital 2021).

Dentro de sus temáticas se inserta el gobierno en línea, la cédula de identidad, los datos abiertos, la protección de datos, el acceso a la información pública, entre otros.

Llegado a este punto, se debe mencionar que existe un concepto que lleva bastante tiempo inmerso en la sociedad denominado Civic Tech, y de acuerdo con Knight Foundation, se divide en dos categorías: la primera de gobiernos abiertos, que consiste en proyectos orientados desde la perspectiva institucional, dirigidos hacia unos beneficiarios, quienes generan cambios mediante el involucramiento

del ciudadano en procesos democráticos, facilitando la toma de decisiones públicas. La segunda se refiere a las acciones comunitarias enfocadas en la realización de proyectos que catalizan reformas mediante nuevos esquemas de interacción como compartir información entre pares, esquemas de financiación colaborativa y foros de comunidades (Escallón 2015).

De acuerdo con Escallón Emiliani (2015), los proyectos de Civic Tech se encuentran inmersos en la vida diaria; ejemplo de ello son Wase, Civico y Biko, estas plataformas permiten aprovechar el intercambio de información en tiempo real gracias a su alto impacto colaborativo. Así, explica que el ciudadano usa y aprovecha los desarrollos hechos por otros y que a su vez los mejoran, amplían y les dan nuevos usos. Propio de lo anterior es el Fondo Acelerador de Innovación Cívicas, el cual conforma una alternativa creada por la Fundación AVINA para apoyar diversas plataformas tecnológicas en los siguientes niveles:

- Construcción de plataformas o herramientas tecnológicas y desarrollo de alianzas para su uso.
- Involucramiento, fortalecimiento y empoderamiento de los actores.
- Comunicación, expansión y uso de la herramienta y diseminación de su información.
- Cambio de prácticas y políticas públicas con potencial de mejorar la calidad de vida (Escallón 2015).

En tanto el gobierno chileno presenta el portal Energía Abierta como una herramienta disponible para académicos, periodistas y estudiantes, en donde exhibe la información nacional referente a los combustibles de manera gráfica, amigable y analítica, orientada al uso responsable de la sociedad en temas de empleo, exportaciones y crecimiento económico, con el fin de evitar los sesgos característicos de la desinformación que prevalece hoy en día (Escallón 2015).

La sociedad ha cambiado y la biblioteca también. Pero ¿qué tanto?, expone el Dr. Ramesh Gaur (Bibliotecario Principal de la Universidad

de Jawaharlal Nerhu, Nueva Delhi) que su propósito es proporcionar los mejores servicios de información a los usuarios, pero para lograrlo interactúa permanentemente con su personal. En la actualidad existen canales abiertos integrados con las redes sociales, lo cual le permite tener un sistema de aprendizaje mutuo entre estudiantes y su personal. Por igual, analizan los datos que recogen de manera periódica de las consultas realizadas al material electrónico y digital para, de esta forma, tenerlo actualizado para su consulta. Por otro lado, explica que dado el alcance de la biblioteca como lugar de investigación, hoy en día se llevan a cabo talleres de selección de información relevante para condensar aquella información pertinente, pues la posición del bibliotecario como “navegador del conocimiento” puede ayudar a la sociedad a identificar el material relevante al apoyo de la investigación y a los autores en necesario reconocimiento (Taylor & Francis Group s.f.).

En cuanto al desarrollo de las habilidades en la ciudadanía digital, se pueden abordar desde las siguientes cuestiones expuestas por Zook (2022):

La Empatía, dado que la comunicación en mayor medida se da de manera textual o no es posible ver al interlocutor y, en ocasiones, se pueden lanzar juicios duros o severos a ciertas declaraciones. Igualmente, se deben abordar ciertas expresiones y comportamientos frecuentes especialmente entre los usuarios más jóvenes de Internet.

El cómo funciona Internet, siendo esta la principal autopista de la información. Se debe hacer énfasis en cómo las conexiones y redes interconectadas entre sí a diversos dispositivos sirven para la solución de las necesidades del ciudadano digital.

Comprender los datos del usuario. La mayoría de las páginas registran los datos de sus consultas y de sus usuarios, por lo regular estos datos se recolectan por cuestiones de marketing, así se encuentre prohibido, es por ello que el ciudadano digital debe conocer cómo protegerse.

Practicar la alfabetización digital. Se trata de poder entender la información que se consulta en línea de manera crítica, teniendo en cuenta su origen y precisión, para ello se debe dedicar una planificación acertada.

Reconocer la brecha digital. Se centra en la disparidad entre aquellos que tienen un acceso pleno al ambiente digital y aquellos que no.

Practicar el bienestar digital. Se enfoca en la utilización racionalizada del tiempo en el que se encuentra el ciudadano en línea y en cómo no excederse.

Trabajar con dispositivos digitales. Enfatizar el empleo de las contraseñas y demás códigos de seguridad presentes en los dispositivos, el antivirus, y establecer la importancia del reconocimiento de la VPN, su seguridad y su privacidad (Zook 2022, s.p.).

Si se analiza adecuadamente la información, tal como lo menciona Escallón (2016, párr. 12):

[...] las herramientas tecnológicas cívicas no son un fin en sí mismas, son instrumentos que nos facilitan alcanzar los ambiciosos objetivos que nos proponemos para lograr un verdadero involucramiento ciudadano con gobiernos participativos y alineados a las verdaderas necesidades de las personas.

Métodos

La estructura metodológica presente en la investigación es de carácter cualitativo, dado que sus métodos, técnicas, estrategias e instrumentos se encuentran dirigidos hacia la observación subjetiva, de ello que la principal unidad de análisis sea la cualidad (o característica). Esta metodología obtiene como resultado categorías y relaciones estructurales entre las partes y el objeto de la realidad estudiada. Es de carácter interpretativo, pues se refiere a la recolección de documentos escritos, digitales, textuales e iconográficos, entre otros, para ser interpretados hermenéuticamente (Vargas Beal 2011).

El texto contempla los antecedentes investigativos que, de acuerdo con Supo (2012) son los estudios previos que sustentan el nivel investigativo. De ello que se establezca la documentación como técnica de recolección de datos, pues en palabras de Supo (2012, 19) es la recolección de los estudios retrospectivos como forma disponible de recopilación de información, usualmente no cuenta con

instrumentos de medición, sin embargo, se recurre a una ficha de recolección de datos donde se traslada la información registrada.

Acorde a lo anterior, su desarrollo presentó las siguientes fases:

- Fase 1: Recolección de información. Búsqueda de material bibliográfico en un lapso comprendido entre 2011 hasta 2021.
- Fase 2: Sistematización de información. Con base en una matriz relacional se estructura la información seleccionada.
- Fase 3: Análisis de información. Se analiza la información para obtener los conceptos e ideas relevantes.
- Fase 4: Interpretación y registro de resultados.

A continuación, un esquema de la articulación metodológica:

Tabla 1. Articulación metodológica del trabajo de investigación

MARCO METODOLÓGICO	Enfoque	Tipo	Metodología	Técnica	Instrumento
	Cualitativo	Interpretativo	Teoría Fundamentada	Triangulación teórica	Matrices Relacionales
FASES	Fase 1		Fase 2	Fase 3	Fase 4
	Recolección de información		Sistematización	Análisis	Interpretación y registro

Fuente: Elaboración propia.

RESULTADOS

Universalizar la Digitalización Educativa

La biblioteca, como todas las organizaciones, debe generar una propuesta de valor que a su vez sea de calidad. Las generaciones presentes se encuentran orientadas a cuidar el planeta, tienen una conciencia más social y responsable. Entienden que mediante los cambios producidos en su entorno se puede aumentar la calidad de vida. Igualmente, son conscientes de los cambios derivados de la tecnología, de cómo esto repercute en la enseñanza colectiva y

en lo que significa ser ciudadano. La toma de conciencia hace que, además de pensar en ellos, también consideren a las generaciones que vienen.

Esto atraviesa de igual modo a la biblioteca y precisamente en la enseñanza se puede contribuir a la equidad social. La biblioteca, de acuerdo con Rogers Whitehead (2020) se encuentra a la vanguardia de la enseñanza digital, pues resulta una de las primeras instituciones con las cuales los niños tienen contacto en el entorno escolar y social. La autora propone las siguientes ideas para lograr una correcta educación digital:

- Incorporar la ciudadanía digital en la alfabetización temprana: busca animar a los responsables de los niños (padres, acudientes, bibliotecarios, educadores, entre otros) a que lean, escriban, hablen, canten y jueguen, adaptando comportamientos saludables en los dispositivos tecnológicos y mostrando otros usos, dado que los primeros acercamientos a estos dispositivos son para ver videos o descargar juegos.
- Programas pasivos de ciudadanía digital: se trata de compartir consejos sencillos sobre el tema en cuestión, para ello se puede recurrir a cuentos, pinturas y demás recursos digitales con el fin de que consuman y compartan información de manera crítica.
- Creación de clubes de bibliotecas con temas de anime o *geek*: prácticamente busca aprovechar los proyectos creativos de los ciudadanos insertos en *fandoms* para explicar la importancia de los derechos de autor y de los creadores de contenidos digitales.
- Alfabetización mediática centrada en el alumno y el usuario: dada la información existente en la red, se busca orientar a los ciudadanos hacia el consumo de contenidos de fuentes más analizadas, de ello que se parta de la experiencia y la experticia del bibliotecario para que este muestre cómo hace sus búsquedas en la web, teniendo en cuenta las distintas fuentes encontradas (Whitehead 2021).

Bien pareciera con todo lo anterior que dichos recursos deben ser elaborados de manera extensiva, pero algo que caracteriza a los ciudadanos digitales es que la información que buscan debe ser precisa y no muy extensa, puesto que consumen información textual, por ejemplo, Twitter deja claro que el mensaje debe ser concreto, claro y específico.

En tanto el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2021), consiente de la educación estratégica del país, busca cerrar la brecha mediante la elaboración de cursos virtuales orientados a potencializar las competencias y habilidades digitales en los colombianos mayores de 13 años, cuyos ejes temáticos son:

- Alfabetización.
- Etiqueta.
- Comunicación.
- Salud y bienestar.
- Comercio electrónico.
- Seguridad.
- Leyes.
- Responsabilidades y derechos.
- Acceso.
- Gobierno.
- Cultura.
- Teletrabajo (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 2021).

Es evidente el compromiso por parte del Estado para otorgarles las competencias necesarias a los ciudadanos y que estos a su vez puedan aprovechar el campo que brinda la digitalización, sin embargo, estos también deben articularse con otras instituciones que puedan potencializar aún más dicha tarea, por ello se requiere la integración del Ministerio de Cultura, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Ministerio de Justicia y del Derecho, Ministerio del Trabajo, Ministerio del Deporte, Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

En todo caso, la biblioteca debe pensar su situación y adaptarse a los nuevos modelos de interoperabilidad. Al respecto, OPA Consulting (2021) señala que la transformación digital debe contemplar:

- Prototipo de transformación.
- Diagnóstico y análisis del entorno.
- Definición de la estrategia digital.
- Plan de *marketing* digital.
- Capacitación digital.
- Nuevos modelos de negocio.
- Identificación de accesos a digitalizar.
- Plan de *Big Data*, analítica, cuadros de mando.
- Selección de herramientas digitales.
- *Roadmap* de la transformación digital.

En definitiva, se trata de formar al ciudadano digital con las plataformas y que estas a su vez le ofrezcan servicios satisfactorios en la solución de sus necesidades informativas. Por su parte, Google ofrece una página sobre ciudadanía digital, con una serie de recursos orientados a enfrentar el desafío de formar ciudadanos digitales en valores tales como el respeto, la libertad, la autonomía, la calidad de vida, entre otros. La misma agrupa en diversos temas conceptos frecuentes de consulta tales como: aspectos éticos, brecha digital, cyberbullying, desarrollo de competencias digitales, entre otros (Ciudadanía Digital s.f.).

Precisamente, en el espacio de desarrollo de competencias digitales se encuentran los enlaces a comunidades virtuales en las que los educadores comparten recursos y experiencias relativas a la inmersión de las tecnologías en la educación, por ejemplo:

- Edudemic: Comunidad de educadores y personas interesadas en la intersección de la educación y la tecnología.
- Ed Web: Comunidad de educadores dirigida al desarrollo profesional en el campo de la educación.
- Classroom 2.0: Red social para los interesados en la Web 2.0.

- Edutopia: Comparten evidencias y recursos basados en diferentes estrategias de aprendizaje.
- The 21st Century Teacher: Red social que ayuda a los maestros en el uso de la tecnología en el aula (Ciudadanía Digital s.f.).

Tabla 2. Relación de categorías multidimensionales

Biblioteca	Perspectivas		
	<i>Informativa:</i>	<i>Administrativa:</i>	<i>Derecho:</i>
	Se trata de la configuración de ideas, conceptos y significados, cuya objetividad ubica al ciudadano digital como centro de las necesidades informativas.	Se deben establecer las relaciones entre métodos, procedimientos y herramientas articuladas a los ciudadanos que habitan en las zonas más vulnerables.	Articular el sistema educativo con los programas del gobierno (Ministerios) y estos, a su vez, con la biblioteca hacia el aprovechamiento de la información existente en línea como principio de investigación.
	Características		
	Integridad. Disponibilidad. Fiabilidad. Contenido adaptable. Contexto. Estructura.		
	Valores		
	Autenticidad. Integridad. Ética. Confiabilidad.		
	Principios		
	Administrativos. Económicos. Equivalentes. Legales.		

Fuente: Elaboración propia.

En tanto Vera y Gómez (2021), en su propuesta establecen los Espacios de Ciudadanía Digital (ECD) como sitios de integración para la apropiación de diversos modelos de trabajo individual o colaborativo, para que a partir de estos se puedan promover el aprendizaje, la orientación y la creación. Lo llamativo de dicha propuesta es que se orienta hacia los servicios formativos, de participación e interacción social, de creación cultural y artística digital, y la atención a comunidades excluidas de competencias digitales. Los pilares formativos de la e-Ciudadanía se concentran en:

- Uso de la información en contextos digitales.
- Uso de recursos digitales en la vida diaria.

- Desarrollo y ejercicio ciudadano en el contexto digital.
- Uso de recursos digitales para excluidos digitales.
- Formación de formadores (Vera y Gómez 2021).

Asimismo, la educación de la nueva generación de bibliotecólogos debe contemplar la obtención de las competencias suficientes atribuidas a un Chief Digital Officer (Jefe del Departamento Digital), dado que en muchas bibliotecas se espera que transfieran algunas de sus labores operativas hacia la gestión de los contenidos digitales.

CONCLUSIONES

La biblioteca claramente resulta una organización que debe ajustarse a los constantes cambios sociales. Este hecho la instala en las raíces de la sociedad, dado que su presencia le permite al ciudadano contar con un eje cultural y educativo gratuito y permanente. Por igual, como institución debe replantearse su relación con la tecnología, pues cada vez resulta más normalizado en la realización de las consultas, por lo que su presencia en la orientación del uso responsable de los mismos puede mejorar la calidad de vida de la comunidad.

Las lecciones aprendidas a causa de la pandemia ponen de manifiesto que la región ha hecho grandes esfuerzos por mejorar la cobertura tecnológica existente, sin embargo, es obvio que no todos los ciudadanos cuentan con las debidas competencias y el acceso a las diversas aplicaciones; por ello, se propone integrar los diversos ministerios con el fin de dar una cobertura estatal desde diferentes perspectivas.

Por otro lado, se deben considerar los ejemplos dados por Chile, España y Uruguay, pues conforman los referentes más directos en la transformación educativa. Aprender desde el camino ya recorrido sin duda permite obtener logros mayores a partir de la experiencia vivida. De igual forma, se deben tener en cuenta las iniciativas existentes por los educadores y para los educadores, pues los observatorios dan un panorama claro hacia los desafíos próximos.

Finalmente, se recomienda a la admiración estatal que, además de brindar espacios en la red, también se articulen estas iniciativas con los ministerios, ya que la información que en estos se produce le proporciona a la ciudadanía un amplio rango informativo en temas económicos, sociales, comerciales y culturales, creando de esta manera credibilidad y confianza en el gobierno digital.

REFERENCIAS

- Biblioteca de la ciudadanía digital. 2021. “Biblioteca de la ciudadanía digital”. *gub.uy*. <http://ciudadanodigital.gub.uy/noticias-novedades/biblioteca+de+la+ciudadania+digital>.
- Boston Consulting Group. 2021. “Industry 4.0”. *BCG*, 30 de agosto. <https://www.bcg.com/en-co/capabilities/manufacturing/industry-4.0>.
- Ciudadanía Digital. 2014. “Telecomunicaciones Educ”, 21:51. Recuperado el 20 de febrero de 2023, de <https://sites.google.com/site/bibliotecaciudadaniadigital/ciudadania-digital>.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. s.f. “Observatorio COVID-19 en América Latina y el Caribe. Impacto económico y social”. *CEPAL*. <https://www.cepal.org/es/temas/covid-19>.
- Editorial Etecé. 2021. “Ciudadanía digital”. *Concepto*. <https://concepto.de/ciudadania-digital/>.
- Escallón Emiliani, Ángela. 2015. “Civic Tech: Transformando la ciudadanía a través de herramientas tecnológicas”. *La silla llena*, 20 de octubre. <https://www.lasillavacia.com/historias/historias-silla-llena/civic-tech-transformando-la-ciudadania-a-traves-de-herramientas-tecnologicas>.
- _____. 2016. “Ciudadanía Digital, una oportunidad por explorar y trabajar en Colombia”. *Fundación Corona*, 27 de junio. <https://www.fundacioncorona.org/es/biblioteca/blog/ciudadania-digital>.
- Ebsco post. (29 de Agosto de 2021). *EBSCO*. <https://www.ebsco.com/e/latam/blog/las-bibliotecas-y-la-generacion-google>.

- Fino, Mauricio. 2012. “Bibliotecas y participación ciudadana en línea”. *Infotecarios*, 19 de julio. <https://www.infotecarios.com/bibliotecas-y-participacion-ciudadana-en-linea/#.YS6tu45KjIX>.
- International Telecommunication Union (ITU). s.f.a. “ICT Applications”. *ITU*. <https://www.itu.int/ITU-D/cyb/app/e-educ.html>.
- _____. s.f.b. ITU/WHO Workshop on “Digital Vaccination Certificate”. *ITU*. <https://www.itu.int/en/ITU-T/Workshops-and-Seminars/2021/0811/Pages/default.aspx>.
- _____. s.f.c. “Recomendaciones y otras publicaciones del UIT”. ITU. Recuperado el 20 de febrero de 2023, <https://www.itu.int/es/ITU-T/publications/Pages/default.aspx>.
- Massachusetts Institute of Technology. s.f. MIT OpenCourseWare. <https://ocw.mit.edu/about/site-statistics/>.
- Mockus, Antanas. 2004. “¿Por qué competencias ciudadanas en Colombia?”. *Altablero* 27. <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-87299.html>.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (31 de Agosto de 2021). En *Ciudadanía Digital*. (s/f). Gov.co. Recuperado el 20 de febrero de 2023, <https://colombiatic.min-tic.gov.co/679/w3-propertyvalue-36666.html>.
- OPA Consulting. 2020. “Cómo generar Economía Digital [archivo de video]”. 18 de mayo. <https://www.youtube.com/watch?v=9I7LQ3tKJds>.
- Rogers Whitehead, Carrie. 2020. “Digital Citizenship for Librarians— Five IRL and Digital Program Ideas”. *Connected Learning Alliance*, 2 de noviembre. <https://clalliance.org/blog/digital-citizenship-for-librarians-five-irl-and-digital-program-ideas/>.
- Supo, José. 2012. *Seminarios de investigación científica: metodología de la investigación para Las ciencias de la salud*. Lima: Createspace Independent Pub.

La bibliotecología y los estudios...

Taylor & Francis Group. s.f. “How the digital era has changed the library”. <https://librarianresources.taylorandfrancis.com/insights/librarian-skills-development/changed-library-jawaharlal-nehru-university/#>.

Vargas Beal, Xavier. 2011. *¿Cómo hacer investigación cualitativa? Una guía práctica para saber qué es la investigación en general y cómo hacerla, con énfasis en las etapas de la investigación cualitativa*. Jalisco, México: Etxeta.

Vera Baceta, Miguel Ángel y José Antonio Gómez Hernández. 2021. “Espacios de ciudadanía digital’ en las bibliotecas públicas: una propuesta para su integración en el marco del Plan nacional de competencias digitales”. *Anuario ThinkEPI* 15: 1-16.

Zook, Chris. 2022. “What Is Digital Citizenship & How Do You Teach It?”. *Applied Educational Systems*, 18 de marzo. <https://www.aeseducation.com/blog/what-is-digital-citizenship>.

La bibliotecología y los estudios de la información ante los procesos resilientes: debates emergentes en nuevos contextos. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Anabel Olivares Chávez; formación editorial y revisión de pruebas Editorial Albatros, S.A. de C.V., y Carlos Ceballos Sosa. Fue impreso en papel cultural de 90 gr. en los talleres Gráfica Premier, 5 de Febrero núm. 2309, San Jerónimo Chicahualco, C.P. 52170, Metepec, Estado de México. Se terminó de imprimir en marzo de 2023.