



*Competencias de un bibliotecario referencista frente a la crisis sanitaria covid-19*

*Competences of reference librarian in the front of the covid-19 health crisis*

*Competências da referência librarián na frente da crise de saúde da covid-19*

Michelle Andreina Rodríguez-Mejía<sup>I</sup>  
[mrodriguez6055@utm.edu.ec](mailto:mrodriguez6055@utm.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-2716-4326>

Kasandra Vanessa Saldarriaga Villamil<sup>II</sup>  
[kasandra.saldarriaga@utm.edu.com](mailto:kasandra.saldarriaga@utm.edu.com)  
<https://orcid.org/0000-0002-8531-8346>

**Correspondencia:** [mrodriguez6055@utm.edu.ec](mailto:mrodriguez6055@utm.edu.ec)

Ciencias de la Educación  
Artículos de investigación

\***Recibido:** 16 de junio de 2021 \***Aceptado:** 31 de julio de 2021 \* **Publicado:** 17 de agosto de 2021

- I. Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.
- II. Magíster en Administración de Empresas, Licenciada en Ciencias de la Educación Especialidad Inglés, Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.

## **Resumen**

Con los resultados obtenidos en el presente estudio se pretende demostrar las competencias del bibliotecario referencista frente a la crisis sanitaria por covid-19. El objetivo es proporcionar esta información a los profesionales del área, usuarios de información y comunidad académica; destacando el rol del bibliotecario que, desde tiempos remotos, y aún más en la sociedad del conocimiento, sigue siendo un puente entre los usuarios y los recursos de información en todos sus formatos. Es una investigación cualitativa, que hace uso de técnicas documentales y de entrevistas semiestructuradas. Posterior a la búsqueda de la sustentación teórica, se entrevistó a 6 bibliotecarios y bibliotecarias del cantón, mediante el instrumento de entrevista; dicho instrumento estuvo constituido por 7 preguntas orientadas a indagar las adaptaciones de sus bibliotecas a las condiciones pandémicas. Como resultados cada equipo bibliotecario se adapta según sus posibilidades y recursos; las bibliotecas deben difundir los servicios a ofrecer y conocer el criterio de los usuarios acerca de la forma que se está sobrellevando las bibliotecas y una vez que se retorne a la presencialidad, las bibliotecas precisan gestionar estrictas medidas de bioseguridad. Por lo tanto, como conclusión este trabajo constituye un aporte al saber y quehacer de la tarea bibliotecaria en condiciones adversas, y un punto de partida para el análisis de otros escenarios adversos que demuestran la adaptabilidad y resiliencia de la biblioteca como institución y el referencista a las necesidades de los usuarios.

**Palabras claves:** Bibliotecario Referencista; Infodemia; Innovaciones Tecnológicas.

## **Abstract**

The results obtained in this study are intended to demonstrate the competencies of the reference librarian in the face of the health crisis due to COVID-19. The objective is to provide this information to professionals in the area, users of information and academic community; highlighting the role of the librarian who, since ancient times, and even more so in the knowledge society, continues to be a bridge between users and information resources in all their formats. It is a qualitative research, which makes use of documentary techniques and semi-structured interviews. After the search for theoretical support, 6 librarians of the canton were interviewed, using the interview instrument; this instrument consisted of 7 questions aimed at investigating the adaptations of their libraries to pandemic conditions. As a result, each library

team adapts according to its possibilities and resources; Libraries must disseminate the services to be offered and know the criteria of users about the way libraries are coping and once they return to being present, libraries need to manage strict biosafety measures. Therefore, as a conclusion, this work constitutes a contribution to the knowledge and work of the library task in adverse conditions, and a starting point for the analysis of other adverse scenarios that demonstrate the adaptability and resilience of the library as an institution and the reference to the needs of users.

**Keywords:** Referencing librarian; Infodemic; Technological Innovations.

### **Resumo**

Com os resultados obtidos neste estudo, pretende-se demonstrar as competências do bibliotecário de referência perante a crise de saúde provocada pela covid-19. O objetivo é disponibilizar essas informações para profissionais da área, usuários da informação e comunidade acadêmica; evidenciando o papel do bibliotecário que, desde a antiguidade, e ainda mais na sociedade do conhecimento, continua a ser uma ponte entre os utilizadores e os recursos de informação em todos os seus formatos. É uma pesquisa qualitativa, que faz uso de técnicas documentais e entrevistas semiestruturadas. Após a busca por suporte teórico, 6 bibliotecários cantonais foram entrevistados por meio do instrumento de entrevista; Esse instrumento era composto por 7 questões que visavam investigar as adaptações de suas bibliotecas a condições pandêmicas. Como resultado, cada equipe da biblioteca se adapta de acordo com suas possibilidades e recursos; As bibliotecas devem divulgar os serviços a serem oferecidos e conhecer os critérios dos usuários sobre a forma como as bibliotecas estão lidando e, uma vez que voltem à presença, as bibliotecas precisam administrar medidas rígidas de biossegurança. Portanto, como conclusão este trabalho constitui uma contribuição para o conhecimento e trabalho da biblioteca em condições adversas, e um ponto de partida para a análise de outros cenários adversos que demonstram a adaptabilidade e resiliência da biblioteca como instituição e referência para as necessidades dos usuários.

**Palavras-chave:** Bibliotecário Conferencista; Infodêmico; Inovações Tecnológicas.

## Introducción

El papel del bibliotecario ha sido delimitado claramente desde la vertiente pragmática y clásica de la bibliotecología; incluso integra la autopercepción de los mismos bibliotecarios y bibliotecarias. Así lo corrobora Gibaja (2013) al señalar que, pese a que ellos “tienen una impresión positiva acerca de su potencial como profesionales de la información, la mayoría trabaja en bibliotecas, centros de información y archivos, realizando tareas vinculadas a aspectos pragmáticos e históricos de la profesión” (p. 49).

Frente a la epidemia de COVID-19, y la emergencia sanitaria que se ha generado a nivel mundial, afectando todas las actividades que se desarrollan en la sociedad, la labor bibliotecaria también se encuentra inmersa en esta problemática, que se ha generado y que afecta el normal desenvolvimiento de actividades.

La Organización Mundial de la Salud (OSM), entidad no gubernamental que regula las políticas en el ámbito de la salud, de manera oficial manifiesta que:

Se declara al COVID-19 como una pandemia y se decreta la emergencia de salud pública internacional. Esta nueva enfermedad, provocada por el coronavirus, cambió la vida de todas las personas, ocasionando furor a nivel mundial, que ha logrado extenderse por todos los continentes, países y regiones, afectando a muchas personas, especialmente a los adultos mayores. (OMS, 2020, párr.6)

Las bibliotecas como lugar de contacto presencial, están acogiendo gradualmente a sus comunidades, para atender los requerimientos y necesidades de información con las debidas prevenciones y normas sanitarias. Los bibliotecarios referencistas, o también llamados gestores de la información, proporcionan ayuda, guía y asesora a los usuarios para que obtengan información de mayor calidad mediante recursos electrónicos y físicos. Cada biblioteca se está actualizando e innovando constantemente para que puedan hacer uso de catálogos en línea, foros offline, clubs de lectura online, webinars, sesiones en vivo y eventos para motivar a los usuarios a seguir utilizando la biblioteca por la gran importancia que reviste.

Tal como aduce Caló, L. (citada por BIREME, 2020), las redes sociales han sido más utilizadas por las personas durante el confinamiento por COVID-19; los contenidos difundidos a través de estos medios deben poseer información confiable, referente a lo que está sucediendo en esta pandemia local, nacional y mundialmente. Se precisa también conocer, aprender y adaptarse a las funciones, emergentes del confinamiento parcial y total, de quienes ejercen como

bibliotecarios referencistas. El bibliotecario referencista, está contribuyendo a capacitar en soluciones digitales, reinventarse a las necesidades de la comunidad, asegurando el acceso a información de calidad y actividades; todas estas gestiones de proyectos se enfocan en lograr la participación de las personas, garantizar que hagan uso de los servicios brindados por la biblioteca, de modo asequible, especializada, confiable, eficaz, de calidad y actualizada.

Algunos bibliotecólogos indican que varias bibliotecas están dispuestos a enfrentar cualquier tipo de competencias que se requiera y se presente. Como lo afirma Santos et al. (2017):

Es importante que los bibliotecarios como gestores de la información, difundan información confiable. En esta era digital, en WhatsApp, Twitter, Facebook y muchas otras redes sociales, no existe control de qué información es correcta o incorrecta. Más aun cuando se trata de crisis de salud, debe brindar información actualizada sin afectar los aspectos legales y otros temas de la pandemia en América Latina y el Caribe (p. 45).

La Biblioteca Nacional de España atiende todo tipo de consultas; los servicios de información bibliográfica son de tipo presencial y digital, cuyos especialistas en información guían y asesoran al usuario para que conozcan los recursos y funciones con los que cuenta la biblioteca (Escavias, 2020).

Para Calvopiña (2020), en su publicación de periódico nos indica que el Centro Cultural Biblioteca Ecuatoriana Aurelio Espinosa Pólit (CCBEAEP), en conjunto con la Biblioteca de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, han preparado protocolos de bioseguridad ante una posible apertura; por su parte, Pablo Rosero (citado en Calvopiña, 2020), coordinador del CCBEAEP, afirma que atienden actualmente al público a través de canales electrónicos y redes sociales.

Su material bibliográfico y hemerográfico se encuentran en catálogo en línea, el usuario puede acceder y ver si un documento en concreto esta digitalizado; pueden solicitar el material y por correo electrónico u otro medio virtual se lo envían. De la misma forma Tania Cumbal (Cevallos, 2020) da a conocer que la Biblioteca de Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE), desde que empezó el confinamiento, fortaleció las habilidades de acceso de información de los usuarios, iniciaron un servicio de referencia virtual, el cual incluye mantener activos los canales de información para ir atendiendo las inquietudes. No obstante, estas entidades están utilizando plataformas virtuales y presenciales, siempre y cuando se tomen las medidas de bioseguridad; los

usuarios pueden hacer uso de todos los recursos que brinda la biblioteca mediante catálogos en línea o formatos físicos.

En el escenario global se están suscitando cambios innovadores, que se están produciendo de una manera muy acelerada, como lo es la era digital; esto se puede evidenciar ya que en una biblioteca tradicional de la antigüedad no existía el uso de las tecnologías de información y comunicación; en aquellas se hacía consultas en libros físicos o medios cuyo acceso era estrictamente presencial. Debido a este periodo de transición, y por todo lo sucedido respecto al COVID-19, las bibliotecas se están volviendo híbridas; esto implica contar y proveer tanto libros físicos como digitales, lo que conduce a la sociedad a adaptarse a las nuevas tecnologías, hacer que los ciudadanos puedan sentirse cómodos y proporcionarles una consulta segura, sin aprovecharnos de la mala infodemia propia de estos tiempos de crisis.

Las bibliotecas públicas siempre están catalogadas como segundo hogar, dado a diversos desastres naturales o provocados por el hombre como (huracanes, inundaciones, tiroteos, incendios y momentos críticos de las personas), en cualquier incidente, la biblioteca siempre está dispuesta en apoyar a la comunidad, ante cualquier situación. Su rol actual con este nuevo confinamiento como lo es el virus (COVID-19), es buscar nuevas alternativas para brindar servicios al público que es su núcleo en su misión.

Las bibliotecarias y bibliotecarios, están invirtiendo toda su creatividad y estrategias para facilitar a los usuarios el acceso a los recursos en línea de todas las bibliotecas; lo anterior sin dejar a un lado los componentes tradicionales de la biblioteca, que sin duda establecen bases sólidas de enseñanza. Esto abrió una faceta emergente en este oficio: el bibliotecario referencista. El bibliotecario referencista, es el que facilita ayuda, instruye, orienta, conoce, asesora y es especialista en toda su área; proporciona a los usuarios una mejor búsqueda y rápida recuperación de información; están dispuestos a posibilitar las solicitudes que requieren y a su vez puedan acceder de manera completa y segura. Dado a su rol como bibliotecario, estos están siempre enfrentando cambios en su función demostrando todos sus conocimientos, habilidades en el manejo de la información y utilizar cada una de estas herramientas para generar interés de las personas.

El bibliotecario referencista debe conocer las fuentes de referencias externas e internas, tener capacidad de analizar y sintetizar, ser especialistas en el sistema de búsqueda y acceso de la información lograr que el usuario tenga una información rápida y pertinente (Nayar, 2011). A un

nivel macro, es preciso que el bibliotecario referencista se interese por instruirse, ser un buen lector, conocer de manera pertinente los elementos de información que integran su fondo; además necesita conocer los recursos disponibles, sean digitales o presenciales, y ser amable, cordial, ordenado y responsable, ya que solo así el usuario puede depositar su confianza y apoyo. Con el arribo de las tecnologías de la información y comunicación, en el marco de la sociedad del conocimiento, los usuarios han adoptado comportamientos más activos y participativos en la búsqueda de información. Por tanto, los y las bibliotecarias deben prever las necesidades de los usuarios, mantenerse actualizados y contar con estrategias, planificación y coordinación de todos los recursos disponibles de la biblioteca.

Para lograr una mejora, tanto para los usuarios como para las bibliotecas, es necesario estar en constante cambio y revolucionarse para que estas herramientas tecnológicas no constituyan el mayor obstáculo, si no que represente una ayuda y aprovecharlas para hacer partícipes a los usuarios en los recursos o actividades a realizar. Por ejemplo, herramientas como Facebook, promete nuevas opciones de difusión de referencias virtuales y recursos online a los usuarios, facilitando así en un proceso de búsqueda académica-científica seguro (Dickson & Holley, 2010). Desde inicios de la década anterior, y reforzado en el contexto pandémico, los hábitos lectores de las personas han cambiado; si bien el usuario común no ha abandonado de todas las versiones físicas de los libros, en aras de la celeridad y las medidas sanitarias vigentes, recurre más a las versiones electrónicas de los mismos. Por ese motivo, el bibliotecario referencista virtual recibe correos electrónicos, chats y catálogo en línea, mensajes de textos, asesorías sincrónicas, pese a que pueda resultar difícil la interacción digital para comprender las necesidades reales del usuario; no obstante, es necesario que el o la bibliotecaria se adapte a estas nuevas condiciones. Todas las novedades que se generen pueden ocasionar muchas contingencias que incluso pueden llegar a cerrar las bibliotecas; debido a estos riesgos, el bibliotecólogo/a necesita estar en preparación constante, instruyéndose e innovándose para impartir una mejor asesoría a sus usuarios y garantizar que la biblioteca pueda seguir brindando sus servicios para dar información de calidad, confiable y verídica, adaptándose a la “nueva normalidad”.

Este artículo tiene como objetivo describir el nuevo rol del bibliotecario referencista frente a la crisis sanitaria COVID-19. Esto permitirá conocer las competencias que se están generando ante

los cambios provocados por esta pandemia, desde la perspectiva profesional de la bibliotecología en el cantón Portoviejo de la provincia de Manabí, Ecuador.

### **Materiales y métodos**

Para el desarrollo de este artículo se empleó el enfoque cualitativo que enfatiza en la búsqueda de metodologías críticas que permiten la construcción de relatos, de análisis extensivos e intensivos y los ejercicios de validación, tanto de la información recuperada y organizada como la interpretación y el análisis (Jaramillo et al. 2008, p.4). El cual permitió recopilar datos no numéricos; para esto se aplicó un diseño descriptivo basado en técnicas documentales y empíricas. En el sentido empírico, se efectuó una entrevista semi-estructurada con el fin de poder analizar las diferentes competencias que emergen en esta pandemia, tanto en bibliotecas como en el mismo bibliotecario referencista.

El instrumento de la entrevista (ficha de entrevista) constó de 7 preguntas vinculadas a las variables de estudio. La entrevista se realizó de forma virtual y presencial a 6 bibliotecarios de ambos sexos que laboran en diferentes bibliotecas, tanto universitarias como públicas, de la ciudad de Portoviejo. El propósito de esta es describir el rol del bibliotecario referencista y sus competencias, además de analizar e investigar sobre los diferentes roles en las bibliotecas del mundo. Las fuentes documentales y empíricas permitieron el desarrollo de este trabajo investigativo.

### **Resultados**

A través de la aplicación del instrumento de entrevista se obtuvieron los siguientes resultados, los cuales permiten una aproximación al funcionamiento de las bibliotecas durante la pandemia. Se exponen, a continuación, mediante fichas de entrevista.

## Bibliotecas universitarias

### Biblioteca alejandro muñoz dávila (utm)

**Tabla 1.** Entrevista al encargado de la biblioteca de la UTM

<b>Ficha de entrevista semiestructurada</b>	
<b>Entrevistado/a:</b> César Plúa Menéndez, Lcdo. Bibliotecología y Ciencias de la Información.	
<b>Entrevistadora:</b> Rodríguez Mejía Michelle Andreina	
<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
<b>¿Cómo ha sido su rol dentro de la institución donde labora durante la crisis sanitaria?</b>	El rol que se ha desempeñado ha sido el de ser una vía para que nuestros usuarios puedan utilizar los recursos que tenemos en la biblioteca, hemos capacitado y tratado de alguna manera de ayudar en lo que más podamos.
<b>¿Considera usted que durante la crisis sanitaria muchos usuarios de la biblioteca tenían dificultad para acudir a la biblioteca de manera virtual?</b>	Si, definitivamente. Hubo y existen muchas limitaciones no sólo por no tener acceso al internet y a una computadora, sino también al intentar acceder a la información por problemas en la plataforma virtual. Lamentablemente nadie estaba preparado para esta realidad que vivimos, ya casi un año desde el cierre de la biblioteca, estamos en constante búsqueda de recursos para mejorar nuestros servicios y los usuarios se han tenido que acostumbrar a esta nueva realidad.
<b>Durante la pandemia existe mayor o menor préstamos de materia, bibliográfico. ¿por</b>	Por el cierre de las bibliotecas, uno de los mayores activos de la biblioteca fue afectado muy fuertemente como lo es el préstamo del material bibliográfico de

<p><b>qué?</b></p>	<p>manera presencial</p>
<p><b>Usted como bibliotecario referencista ¿qué implementaría en su biblioteca para prestar mejor servicio durante esta pandemia?</b></p>	<p>Por efectos de la pandemia que ha atacado nuestra salud (todo el mundo), también se ha visto afectada nuestra economía, el de las instituciones públicas y de todos. Por este motivo se hace bastante difícil el poder adquirir Bases de datos o E-Books, lo que haría sería seguir alimentando la página de la institución con recursos de acceso abierto y brindar capacitaciones a nuestros usuarios sobre el uso de los mismos.</p>
<p><b>¿Cuáles son las competencias que enfrenta el bibliotecario referencista frente a la pandemia?</b></p>	<p>Competencias informacionales, competencias investigativas, formación y educación de usuarios, entre otras.</p>
<p><b>¿Qué beneficios obtenidos, tiene la biblioteca y el bibliotecario referencista ante la crisis sanitaria covid-19?</b></p>	<p>El de adquirir experticia en el uso de recursos digitales y virtuales, tener un mayor acercamiento con nuestros usuarios, ya que el servicio prácticamente se vuelve personalizado y la misión es que nuestros usuarios traten de estar satisfechos con el servicio que le brindamos.</p>
<p><b>¿Cómo hacen los bibliotecarios para promocionar o hacer propaganda de los recursos electrónicos que brinda la biblioteca?</b></p>	<p>Lo realizamos por medio de la página web institucional.</p>

**Biblioteca pontificia universidad católica del ecuador sede manabí**

**Tabla 2.** Entrevista a la encargada de la biblioteca de la PUCE Manabí

<b>Ficha de entrevista semiestructurada</b>	
<b>Entrevistado/a:</b> Gladys Monserrate Briones Mendoza, Lcda. Bibliotecología y Ciencias de la Información.	
<b>Entrevistadora:</b> Rodríguez Mejía Michelle Andreina	
<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
<b>¿Cómo ha sido su rol dentro de la institución donde labora durante la crisis sanitaria?</b>	Por la situación de emergencia sanitaria una medida de protección para toda la comunidad universitaria por la cual ha optado la institución es en brindar el servicio y atención a través del teletrabajo, debido a esto se ha capacitado a los usuarios, se ha implementado información a través de la página web de la biblioteca y se mantiene constante comunicación con los usuarios mediante los canales de atención que se tiene a disposición.
<b>¿Considera usted que durante la crisis sanitaria muchos usuarios de la biblioteca tenían dificultad para acudir a la biblioteca de manera virtual?</b>	Los usuarios que no utilizaban con frecuencia los recursos bibliográficos virtuales que la institución tiene a disposición se vieron en dificultades para acceder a los mismos, es por esto que se llevan a cabo las capacitaciones constantes para conocer la evolución y los inconvenientes con los que ellos se encuentran cuando acceden a esos servicios.

<p><b>Durante la pandemia existe mayor o menor prestamos de material bibliográfico. ¿por qué?</b></p>	<p>Desde el inicio de la emergencia sanitaria en 2020 hasta la presente fecha la biblioteca se encuentra atendiendo de manera virtual por tanto no ha recibido usuarios en la sala de lectura, por tal motivo no ha habido movimiento bibliográfico del fondo físico.</p>
<p><b>Usted como bibliotecario referencista, ¿Qué implementaría en su biblioteca para prestar mejor servicio durante esta pandemia?</b></p>	<p>Actualmente me encuentro en la revisión de bibliografía básica para de esta manera conocer cuáles son los ejemplares que necesitan los docentes y de esta manera coordinar el préstamo de los mismos por un tiempo considerable.</p>
<p><b>¿Cuáles son las competencias que enfrenta el bibliotecario referencista frente a la pandemia?</b></p>	<p>Las competencias que en la actualidad un bibliotecario se enfrenta es a las difíciles decisiones que se deben tomar para lograr que los usuarios satisfagan las necesidades de información, se deben analizar buscar estrategias y tomar iniciativa en cuanto a brindar calidad de servicio que permita el acceso de manera remota mayo utilización de la información.</p>
<p><b>¿Qué beneficios obtenidos, tiene la biblioteca y el bibliotecario referencista ante la crisis sanitaria covid-19?</b></p>	<p>En cuanto a beneficios por así llamarlo, se ha tratado de un tiempo de autoaprendizaje donde se requiere del interés personal por mejorar en esta profesión para responder a los usuarios de la mejor manera.</p>
<p><b>¿Cómo hacen los bibliotecarios para</b></p>	<p>En nuestra biblioteca se trabaja directamente con los usuarios a través de los canales oficiales que la</p>

<p><b>promocionar o hacer propaganda de los recursos electrónicos que brinda la biblioteca?</b></p>	<p>institución tiene a disposición, ahí compartimos las actualizaciones y demás temas de interés, se brindan capacitaciones referentes a los recursos bibliográficos que están disponibles ( catalogo en línea, bases de datos, bibliotecas y hemerotecas virtuales, y la biblioteca digital), así como la forma de utilizar cada herramienta de búsqueda, se comparte información a los correos institucionales y a su vez se recibe las inquietudes que ellos pueden tener a través de los mismo.</p>
---	---

### Biblioteca san gregorio de portoviejo

**Tabla 3.** Entrevista a la encargada de la biblioteca de la USGP.

<p><b>Ficha de entrevista semiestructurada</b></p>	
<p><b>Entrevistado/a:</b> Zita Pinargote Nevárez, Lcda. Bibliotecología y Ciencias de la Información. Magíster en Educación Personalizada en la Sociedad Digital.</p>	
<p><b>Entrevistadora:</b> Rodríguez Mejía Michelle Andreina</p>	
<p><b>Preguntas</b></p>	<p><b>Respuestas</b></p>
<p><b>¿Cómo ha sido su rol dentro de la institución donde labora durante la crisis sanitaria?</b></p>	<p>Ha sido con ideas, creatividad e innovación para poder acercarnos a nuestros usuarios.</p>
<p><b>¿Considera usted que durante la crisis sanitaria muchos usuarios de la biblioteca tenían dificultad para acudir a la biblioteca de manera</b></p>	<p>Si</p>

<b>virtual?</b>	
<b>Durante la pandemia existen mayor o menor préstamos de material bibliográfico. ¿por qué?</b>	No hay préstamos durante la pandemia, ya que los préstamos son físicos y desde la modalidad virtual estamos focalizados en libros digitales.
<b>Usted como bibliotecario referencista ¿qué implementaría en su biblioteca para prestar mejor servicio durante esta pandemia?</b>	Aplicaciones móviles, mayores recursos bibliográficos en línea y difusión de estos servicios.
<b>¿Cuáles son las competencias que enfrenta el bibliotecario referencista frente a la pandemia?</b>	Estar pendiente de los requerimientos, dudas y consultas que realizan a través de los medios digitales para brindar respuesta oportuna.
<b>¿Qué beneficios obtenidos, tiene la biblioteca y el bibliotecario referencista ante la crisis sanitaria covid-19?</b>	Incremento de recursos bibliográficos en línea.
<b>¿Como hacen los bibliotecarios para promocionar o hacer propaganda de los recursos electrónicos que brinda la biblioteca?</b>	Difusión sobre los canales oficiales de la Universidad, correos electrónicos, entre otros.

## **Bibliotecas públicas**

### **Biblioteca municipal pedro elio cevallos ponce**

**Tabla 4.** Entrevista a la encargada de la biblioteca Municipal P.E.C.P.

<b>Ficha de entrevista semiestructurada</b>	
<b>Entrevistado/a:</b> Digna Loor, Lcda. Bibliotecología y Ciencias de la Información	
<b>Entrevistadora:</b> Rodríguez Mejía Michelle Andreina	
<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
<b>¿Cómo ha sido su rol dentro de la institución donde labora durante la crisis sanitaria?</b>	Estamos poniendo nuestra creatividad, para seguir brindando nuestros servicios a los usuarios, por lo tanto, seguimos presencial y virtualmente, siempre y cuando con las medidas de bioseguridad.
<b>¿Considera usted que durante la crisis sanitaria muchos usuarios de la biblioteca tenían dificultad para acudir a la biblioteca de manera virtual?</b>	Nosotros trabajamos con el sistema Koha, se nos hizo complicado ya que esta aplicación solo puede visualizar los libros que tenemos en la biblioteca y acudían para hacer préstamos o consultar aquí mismo en la biblioteca, pero ahora estamos trabajando tanto virtual como presencial
<b>Durante la pandemia existen mayor o menor préstamos de material bibliográfico. ¿por qué?</b>	Ha bajado un poco los préstamos de materiales, porque las personas tienen preocupación de salir y por el avance de las tecnologías el 90% de la población ya tienen internet, pero debemos tener estrategias para lograr nuestros objetivos.
<b>Usted como bibliotecario referencista ¿qué implementaría en su biblioteca para prestar mejor servicio durante esta pandemia?</b>	Debemos tener toda la creatividad y promocionar el producto; hacer campañas, ofrecer lo que nuestra biblioteca ofrece su fondo de sección de áreas manabitas, leyendas entre otras, para enfrentar a esa amenaza que son las tecnologías y sacarle provecho, donde tenemos varias actividades que son: cocina infantil, leyendas

	manabitas, cuentos, animación a la lectura todo esto y más, para que los chicos hagan desde su casa.
<b>¿Cuáles son las competencias que enfrenta el bibliotecario referencista frente a la pandemia?</b>	El reto que enfrentamos los bibliotecarios referencistas frente al COVID-19 ha producido un cambio profundo, tanto en el campo de la educación como de la cultura. Son retos que debemos enfrentar a los nuevos modelos existentes como la tecnología (modalidad virtual) debido al COVID-19 para ayudar e instruir a los usuarios
<b>¿Qué beneficios obtenidos, tiene la biblioteca y el bibliotecario referencista ante la crisis sanitaria COVID-19?</b>	Como beneficio, el valor a la vida mediante resguardo de nuestra salud y la de los usuarios, debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el COE.  Además, brindando los servicios en línea por medidas de seguridad ante la propagación del COVID-19.
<b>¿Como hacen los bibliotecarios para promocionar o hacer propaganda de los recursos electrónicos que brinda la biblioteca?</b>	Como biblioteca Pública Municipal promocionamos a través de dirección de comunicación y marketing de la institución de la página oficial de GAD y medios de comunicación.

### **Biblioteca monseñor luis alfredo carvajal rosalvez**

**Tabla 5.** Entrevista a la encargada de la biblioteca M.L.A.C.R.

<b>Ficha de entrevista semiestructurada</b>
---

<b>Entrevistado/a:</b> Brenda Velásquez, Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información	
<b>Entrevistadora:</b> Rodríguez Mejía Michelle Andreina	
<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
<b>¿Cómo ha sido su rol dentro de la institución donde labora durante la crisis sanitaria?</b>	El rol como bibliotecario se ha ido tornando de a poco presencial y virtual; implica brindar al usuario lo que requiera. Ellos pueden hacer uso de los recursos en libros físicos y pueden visualizar en el sistema Koha los libros que se encuentran dentro de la biblioteca, y se trabaja por medio del correo electrónico.
<b>¿Considera usted que durante la crisis sanitaria muchos usuarios de la biblioteca tenían dificultad para acudir a la biblioteca de manera virtual?</b>	Desde siempre ha habido dificultad tanto que no tienen conocimiento de cómo hacer uso de estos y también dificultad en lo presencial porque las personas no saben que existe esta biblioteca y no acuden.
<b>Durante la pandemia existe mayor o menor préstamos de material bibliográfico. ¿por qué?</b>	En esta biblioteca no prestamos los libros, porque a veces no los devuelven; solo pueden aquí hacer sus consultas y pueden imprimir lo que requieran.
<b>Usted como bibliotecario referencista ¿qué implementaría en su biblioteca para prestar mejor servicio durante esta pandemia?</b>	Ahora con la baja economía no se puede implementar un sistema actualizado donde podamos digitalizar los libros, pero se puede crear una página en las redes sociales para llamar la atención de las personas y puedan acudir a la biblioteca.

<p><b>¿Cuáles son las competencias que enfrenta el bibliotecario referencista frente a la pandemia?</b></p>	<p>Tecnología</p>
<p><b>¿Qué beneficios obtenidos, tiene la biblioteca y el bibliotecario referencista ante la crisis sanitaria covid-19?</b></p>	<p>De pronto si la biblioteca no ha sido reconocida, las redes sociales son una buena opción para que se haga reconocida, con un buen programa o actividad, por lo que a veces las personas piensan que no existe una biblioteca en la casa de la cultura, pero también depende del director que no hay apoyo porque lo ve insignificante la biblioteca; no hay computadoras para ayudar al estudiante que no tiene recursos del internet o un libro</p>
<p><b>¿Como hacen los bibliotecarios para promocionar o hacer propaganda de los recursos electrónicos brinda la biblioteca?</b></p>	<p>Por medio de los sitios web</p>

## Biblioteca gobierno provincial

**Tabla 6.** Entrevista a la encargada de la biblioteca de la prefectura.

<p><b>Ficha de entrevista semiestructurada</b></p>	
<p><b>Entrevistado/a:</b> Betsy Aray, bachiller y ayudante de la biblioteca</p>	
<p><b>Entrevistadora:</b> Rodríguez Mejía Michelle Andreina</p>	
<p><b>Preguntas</b></p>	<p><b>Respuestas</b></p>
<p><b>¿Cómo ha sido su rol dentro de la institución donde labora durante la</b></p>	<p>En mi caso como bibliotecaria estamos dispuesta ayudar a las personas en su consulta.</p>

<p><b>crisis sanitaria?</b></p>	
<p><b>¿Considera usted que durante la crisis sanitaria muchos usuarios de la biblioteca tenían dificultad para acudir a la biblioteca de manera virtual?</b></p>	<p>Aquí no contamos con un catálogo en línea, pero si hay mucho desánimo de las personas en acudir a las bibliotecas porque todo lo buscan en internet, libros, revistas o hacer sus consultas.</p>
<p><b>Durante la pandemia existen mayor o menor préstamos de material bibliográfico. ¿por qué?</b></p>	<p>En estos tiempos que estamos atravesando, menos personas acuden; es por eso que solo los del mismo gobierno provincial vienen y realizan su plan de proyecto, de cómo se va ejecutándose la obra y algunos que otros usuarios vienen, pero no hacemos préstamos interbibliotecario.</p>
<p><b>Usted como bibliotecario referencista ¿qué implementaría en su biblioteca para prestar mejor servicio durante esta pandemia?</b></p>	<p>Como ahora todos tenemos internet, redes sociales se podría hacer una página donde podremos subir que prestamos hacemos, que libros tenemos.</p>
<p><b>¿Cuáles son las competencias que enfrenta el bibliotecario referencista frente a la pandemia?</b></p>	<p>Son los avances tecnológicos, tanto con el cierre de los colegios los estudiantes no se acercan hacer uso de los libros que la biblioteca ofrece y ni los profesores mandan a investigar así sea la ficha bibliográfica de un libro.</p>
<p><b>¿Qué beneficios obtenidos, tiene la biblioteca y el bibliotecario referencista ante la crisis sanitaria covid-19?</b></p>	<p>Ninguna, esperar a que se normalicen para obtener beneficios.</p>
<p><b>¿Como hacen los bibliotecarios para promocionar o hacer propaganda de los recursos electrónicos brinda la biblioteca?</b></p>	<p>Por ahora no estamos promocionando en ninguna página.</p>

## **Análisis de los resultados**

Previo al análisis de los resultados obtenidos de la entrevista, es relevante considerar que, de los 6 bibliotecarios pertenecientes a las diferentes bibliotecas de Portoviejo, 5 eran mujeres y 1 es hombre; cinco son licenciados en bibliotecología y ciencias de la información y una bachiller y ayudante de biblioteca. Sobre esta base, se pudo realizar la entrevista semi-estructurada diseñada. Los principales resultados conducen a indicar que, en las 3 bibliotecas universitarias, el rol básico de los bibliotecarios en el contexto pandémico es proporcionar el servicio y atención mediante teletrabajo. Esta faceta se puede evidenciar en los canales oficiales de las universidades o en la página web de las mismas bibliotecas; en estos canales es posible presentar los recursos de los que dispone y su catálogo en línea.

Por su parte, de las 3 bibliotecas públicas entrevistadas, algunas trabajan de modo virtual y otras de manera presencial. Se puede acceder a su software libre, como lo es el Koha, observar su fondo bibliográfico y acudir a la biblioteca para hacer préstamos o quedarse a leer en la biblioteca; también se puede realizar gestiones bibliográficas vía WhatsApp, Facebook o correo electrónico. Por ejemplo, la biblioteca Municipal Pedro Elio Cevallos Ponce ha diseñado un programa donde el usuario puede acceder y visualizar los documentos que se encuentran digitalizados, siendo estos de acceso libre.

Durante la crisis sanitaria los usuarios que acudían a la biblioteca tradicional, actualmente biblioteca híbrida, tienen dificultad de acceder a los catálogos en línea; por esa razón, las personas no utilizaban con frecuencia los recursos bibliográficos virtuales. Ante la situación presente, es necesario que la población haga uso de estas tecnologías; por ende, el bibliotecario referencista requiere estar en constante búsqueda de recursos para mejorar todos servicios que presta la biblioteca, capacitar a los usuarios para que conozcan el uso de estas herramientas y puedan adaptarse a esta nueva realidad virtual.

En un sentido competitivo, las bibliotecas públicas están buscando estrategias para poder acoplarse a estas innovaciones tecnológicas que trajo la pandemia. Lo anterior consiste en una ventaja competitiva para lograr que las bibliotecas se hagan reconocidas y más personas hagan uso de sus servicios, logren difundirlos y promuevan las actividades que ofrece la biblioteca.

Al hablar de los préstamos del material bibliográfico, existe un grado de desinterés de las personas y docentes durante la emergencia sanitaria. Las bibliotecas universitarias se encuentran

atendiendo virtualmente y, por tal motivo, ya no es preciso el préstamo de la versión física del material bibliográfico.

La biblioteca Monseñor Luis Alfredo Carvajal Rosales y del Gobierno Provincial están pasando por momentos difíciles durante la pandemia; esto se debe a que los estudiantes y la comunidad en general no asisten a la biblioteca, los profesores no exigen a los estudiantes a investigar en libros físicos o fichas bibliográficas y, en el caso particular de la biblioteca Monseñor Luis Alfredo Carvajal Rosales, se cuenta con poco apoyo por parte del directorio.

Los bibliotecarios se ven en la necesidad de implementar en su biblioteca varios recursos, tal como lo manifiesta Gladys Briones. De la misma forma, como afirma César Plúa, la economía se ha visto afectada (sobre todo en las bibliotecas públicas) debido que se hace difícil adquirir un dominio en el cual depositar los E-books. Como alternativa, se lograría seguir alimentando las páginas de la institución con recursos de acceso abierto y brindar capacitaciones a los usuarios sobre el uso. Para Zita Pinargote, sería conveniente en su biblioteca implementar aplicaciones móviles, mayores recursos bibliográficos en línea y la difusión de los servicios de la biblioteca que coordina. Sin embargo, los bibliotecarios referencistas quieren lograr vencer los obstáculos que se presenta en la biblioteca y darles a conocer a las personas que aún existen formatos físicos y virtuales; por ello, están en busca de estrategias para incorporarlo en la biblioteca.

La biblioteca Municipal Pedro Elio Cevallos Ponce, ante la situación presente, se proyectan en hacer actividades como conferencias, concursos de poesía, promoción a la lectura, leyendas manabitas, entre otros, de modo virtual a través de la plataforma de Facebook.

Las competencias que el bibliotecario referencista está enfrentando ante esta crisis sanitaria son las informacionales, investigativas, formativas, educacionales y de necesidades de los usuarios. Debido a la mayor infodemia que se está dando, se proporciona información práctica y accesible en las redes sociales; por ende, los bibliotecarios tienen que estar pendiente a los requerimientos que el usuario tenga y brindar un servicio de calidad.

## **Discusión**

Al observar las diferentes competencias del bibliotecario referencista ante el acontecimiento del COVID-19, su objetivo es poder brindar un mejor servicio a su comunidad donde obtengan una

información de calidad; debido a las circunstancias el bibliotecario debe estar en constante desarrollo y renovación.

En España, se resalta el acceso a los recursos por medio de e-Biblio (préstamo de libros electrónicos) y eFilm (plataforma de préstamos audiovisuales en streaming). La Biblioteca Nacional de Polonia provee más de tres millones de recursos a sus ciudadanos a través de su biblioteca digital, son cerca de cien mil libros y novecientas mil revistas, la mayoría se pueden descargar en PDF y la red de bibliotecas públicas portuguesas está subiendo recursos y enlaces de sus actividades a Flipboard (NAPLE Members, 2020). Estas dos bibliotecas se encuentran actualizadas, dan un mejor servicio a su comunidad, desde su comodidad de su hogar pueden acceder.

Las bibliotecas también están innovando y ajustándose a las necesidades de la comunidad; por consiguiente, sus recursos bibliográficos se pueden encontrar en sus páginas web, así mismo pueden disponer actividades a presentar. Por ejemplo, en varios países se están implementando que los usuarios reserven una visita a la biblioteca, o logren observar su catálogo en línea.

La biblioteca Municipal de Carbajosa de la Sagrada (Salamanca), la comunicación con la comunidad puede enviar sus dudas o cualquier consulta que requiera al correo electrónico, brindan publicaciones online de cuentacuentos, aplicaciones online de eBiblio y de CineCyL y revistas online entre otras con la visión de buscar medios de entretenimiento tanto a los niños, jóvenes y adultos.

La Biblioteca de la Universidad de Málaga, los recursos que ofrecen son las colecciones digitales, guías temáticas, cursos, referencia y adquisiciones bibliográficas digitales, pueden observar en la página web y perfiles en redes sociales, también pueden contactarse por correo electrónico, Twitter y Facebook.

Biblioteca Nacional Holandesa, han asociado con una organización de escritores para promocionar un servicio de autor en su pantalla y además implementaron en estos tiempos de pandemia canastos que sirven como tickets de ingreso facilitando el control de número máximo de personas pueden hacerlo a través del teléfono o correo electrónico.

Biblioteca del Congreso de la Nación (BCN), su objetivo es brindar información y servicios de calidad, capacitación online, a través de dos talleres virtuales y los bibliotecarios graban videos de ellos leyendo libros o dando lecciones de dibujo. También difunden sus servicios en la página

oficial, redes sociales, canal de YouTube y BCN radio online, con el fin de lograr que las personas hagan uso de los recursos de la biblioteca.

## **Conclusiones**

En esta investigación se describe el nuevo rol del bibliotecario referencista frente a la crisis sanitaria COVID-19; ante estos retos y cambios se debe tener una visión de como sobrellevar las bibliotecas al campo de las tecnologías, no dejar que las bibliotecas sean opacadas o dejen de existir por estas implicaciones, restricciones e innovaciones. Se precisa hacer buen uso de estas herramientas, debido a que tienen mucha información adecuada en sitios confiables. Ya que el internet ahora constituye una necesidad adquirida en la vida de todas las personas, las escuelas, colegios y universidades, ante las restricciones de presencialidad, optan por estos mecanismos, y por consiguiente las bibliotecas necesitan seguir ese curso de acción.

Las bibliotecas siempre han estado a la vanguardia situacional; desde siempre ha tenido que enfrentar, de manera resiliente, desastres naturales (ej. lo que sucedió con la biblioteca de Alejandría) y ahora se ven enfrentadas a las TICs, que más que rivales son aliadas en estas circunstancias. Los bibliotecarios están poniendo toda su creatividad, flexibilidad, liderazgo, comunicación y manejo de tecnología ante las necesidades del siglo XXI, para brindar a la comunidad un mejor servicio de calidad y confiable.

Basándose en los resultados de las entrevistas, se recomienda a los usuarios que acudan a las bibliotecas presenciales (o cuando se aperturen) con guantes, cubrebocas, distanciamiento y gel antibacterial. Para los y las bibliotecarias, es recomendable que cualquier préstamo de material bibliográfico se aisle por 14 días, desinfectándole sin dañarle. Se sugiere realizar un sondeo con la comunidad, en aras de conocer el tipo de interacción que desearían con la biblioteca en contextos pandémicos.

## **Referencias**

1. Arroyo-Vázquez, N., & Gómez-Hernández, J.-A. (2020). La biblioteca integrada en la enseñanza universitaria online: situación en España. *El Profesional de La Información*, 29(4), 1–11.

2. Biblioteca Regional de Medicina (BIREME) (2 de mayo de 2020). Las redes sociales y COVID-19: la contribución de BIREME [Boletín N°43]. Boletín BIREME/OPS/OMS. <https://boletin.bireme.org/2020/05/02/las-redes-sociales-y-covid-19-la-contribucion-de-bireme/>
3. Calvopiña, A. (2020). Bibliotecas enfocan la posible reapertura. El Telégrafo.
4. Cevallos, A. (15 de junio de 2020). Bibliotecas enfocan posible apertura. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://www.pucesi.edu.ec/webs/?p=13614>
5. Dickson, A., & Holley, R. P. (2010). Social networking in academic libraries: The possibilities and the concerns. *New Library World*, 111(11-12), 468-479. <https://doi.org/10.1108/03074801011094840>
6. Escavias, N. (2020). Servicio de Información Bibliográfica. Biblioteca Nacional de España Es Tuya.
7. Gibaja, V. (2013). El Bibliotecario como profesional de la información: horizontes laborales más allá de a biblioteca. *Información, Cultura y Sociedad*, 29, 49-79. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263030849004>
8. Hernández, M. J. I. (2020). La situación actual de las bibliotecas ante la pandemia del Covid-19. IdUS.
9. Jaramillo O., Montoya, M., & Moncada, D. (2008). Biblioteca Pública: descripción de una propuesta metodológica para la construcción de su historia. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. 28 (1), 169-186. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-09762005000100008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-09762005000100008)
10. Márquez, T. (1998). Tecnologías, Democracia y Placer. El Rol de los Nuevos Mediadores Electrónicos. *Razon y Palabra*.
11. Mon, L. (2015). Servicios de biblioteca y redes sociales. Conferencias de síntesis sobre conceptos, recuperación y servicios de información. *Synthesis Lectures*, 7, 1-87. <https://doi.org/https://doi.org/10.2200/S00634ED1V01Y201503ICR040>
12. NAPLE Members. (2020). Public Libraries in Europe and COVID-19: Findings from NAPLE Members, April 2020.
13. Nayar, L. (2011). El servicio de referencia y el referencista. *Profesionales de Ciencias de La Informacion*.

14. Organización Mundial de la Salud (OMS) (11 de marzo de 2020). La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia. Organización Panamericana de la Salud. <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>
15. Oyarzún, G. (2021). Libros y bibliotecas en tiempos de Zoom. El Comején Ideas Que Corroen.
16. Pleitez, J. (2020). Conclusiones del Foro Virtual #BibliotecasEnCasa ¿Cómo las bibliotecas pueden extender sus servicios durante las cuarentenas? Infotecarios.
17. Quispe-Farfán, G. A. (2020). Bibliotecas Públicas: contexto, tendencias y modelos. E-Ciencias de La Información, 10. <https://doi.org/10.15517/eci.v10i2.39695>
18. Ramírez, D. (2020). Las bibliotecas pondrán los libros en cuarentena tras cada préstamo para evitar contagios. El Español.
19. Rebiun. (2020). ¿Cómo están reaccionando las bibliotecas universitarias de REBIUN ante el COVID-19?
20. Santos, M. M., Mello, M. & Albuquerque, M. (2017). Gestão do conhecimento: ferramentas para retenção e disseminação do conhecimento organizacional no tribunal regional federal da primeira região. Tendências Atuais E Perspetivas Futuras Em Organização Do Conhecimento. 293-305
21. Shanhong, T. (2000). Gestión del conocimiento en las bibliotecas del siglo XXI. Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones de Bibliotecas.
22. Suaiden, E.-J. (2018). La biblioteca pública y las competencias del siglo XXI. El Profesional de La Información, 27(5), 1136. <https://doi.org/10.3145/epi.2018.sep.17>
23. Universidad de Málaga. Biblioteca Universitaria (2020). Bibliotecarios al teléfono, dígame. Recuperado de: <https://www.uma.es/ficha.php?id=62381&noti=603>
24. Xiomara, C., & Aparicio, P. De. (2020). Salud laboral frente a la pandemia del COVID-19 en Ecuador. MediSur, 18(3), 507–511.
25. Young, C. L. (2014). Crowdsourcing the Virtual Reference Interview with Twitter. Reference Librarian, 55(2), 172–174. <https://doi.org/10.1080/02763877.2014.879030>