

Competencias profesionales necesarias para la Gestión de Información de las Redes Sociales Digitales de Bibliotecas

Lic. Ailet Hernández Salina

(ahsalina1996@gmail.com La Habana, Cuba, 76425120, 53830454)

Dr. Manuel Alejandro Romero Quesada

(manueleroque@gmail.com La Habana, Cuba)

Lic. Max Barbosa Miranda

(maxwellcuba@gmail.com La Habana, Cuba)

Facultad de Comunicación de la UH

Temática: El rol de las bibliotecas ante los cambios sociales y tecnológicos

Resumen

El siguiente artículo propone una serie de competencias profesionales necesarias para la gestión de información en las redes sociales digitales para las bibliotecas cubanas. Las competencias se determinan a través de un estudio realizado en los medios de comunicación cubanos, estas se identificaron mediante la realización de grupos focales y entrevistas a especialistas. Las mismas fueron adaptadas cumpliendo con la misión general de las bibliotecas. Se exponen los principales aspectos teóricos referentes a las competencias profesionales las redes sociales digitales y la gestión de redes sociales. Además, se muestran seis funciones clave para la correcta gestión de las redes.

Palabras Clave: Competencias Profesionales, Redes Sociales Digitales, Gestión de Información, Gestión de Redes Sociales.

Introducción

Con el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) las personas han encontrado nuevos espacios para interactuar. Internet ha permitido a los usuarios que tienen acceso a la red comunicarse entre sí, consumir y crear contenido de interés, entre otros muchos usos que pueden realizar con la World Wide Web. Esta evolución ha dado paso a la creación de las Redes Sociales Digitales (RSD) las cuales ya son parte intrínseca de un gran segmento de la sociedad.

Las RSD son plataformas que facilitan la interacción entre las personas y son los sitios donde se encuentran participando actualmente una buena cantidad de usuarios. En la actualidad son uno de los espacios de excelencia para comunicar e informar. Debido al alcance que

han mantenido estos sitios digitales desde su creación, un por ciento importante de instituciones, organizaciones y personas naturales dedican algunos de sus objetivos de proyectos a la creación de estrategias para mantener la presencia adecuada en las RSD como herramientas que les ayude a cumplir su misión a corto, mediano y largo plazo.

Las bibliotecas, en su concepción más antigua, como instituciones destinadas a satisfacer las necesidades de información de los usuarios, no se han quedado en el espacio físico ni en el libro impreso ya que los consumidores viven en los entornos digitales y requieren cada día más de los servicios bibliotecarios.

En Cuba, la formación bibliotecaria en cultura digital no está tan cuestionada como años atrás, los últimos planes de estudio ofrecen a los estudiantes conocimientos, habilidades y aptitudes necesarias para implementar la gestión de redes sociales digitales como tarea cotidiana.

Aunque las competencias profesionales para la gestión de información de redes sociales digitales de bibliotecas ha sido una temática muy aceptada y demandada por la comunidad bibliotecaria y varios autores como Gutiérrez, 2018, Marquina 2018, entre otros, han tratado el asunto en sus investigaciones, el contenido publicado por las bibliotecas en los espacios digitales aún sigue siendo poco aceptado por los usuarios de redes sociales.

Marquina (2018) plantea: “Las redes sociales desempeñan un papel importante para que las bibliotecas actualicen a sus usuarios, promocionen eventos y destaquen las próximas colecciones. Tienen el potencial de aumentar el compromiso de la comunidad con los usuarios de la biblioteca, nuevos y existentes”.

La reflexión de Marquina abarca gran parte de las potencialidades que las redes sociales le ofrecen a las bibliotecas, pero hay que llegar más allá, hay que lograr que las bibliotecas generen contenido viral que tenga significación en la vida de las personas como sugiere Gutiérrez, 2018 en su artículo.

El artículo propone una serie de competencias profesionales para la gestión de información de redes sociales de bibliotecas y responde a la necesidad de conocer métodos viables que ayuden a los profesionales que trabajan en las bibliotecas adquirir habilidades, conocimientos

y aptitudes necesarios para el buen uso de redes sociales que responda a la misión y objetivos de cada organización.

Competencias Profesionales

Las competencias profesionales son un conjunto de elementos combinados (conocimientos, habilidades, actitudes) que se integran atendiendo a una serie de atributos personales (capacidades, motivos, rasgos de personalidad...) tomando como referencia las experiencias personales y profesionales y que se manifiestan mediante determinados comportamientos o conductas en el contexto de trabajo (Tejada & Navío, 2004)

Ponjuán (2006) plantea tres características fundamentales que poseen las competencias profesionales: independencia, especificidad y localización. Para ella la independencia se refiere al hecho de que puedan ser aplicadas en cualquier punto de la estructura y en disímiles situaciones de trabajo. Son específicas, porque deben ser concretas de cada organización, respondiendo al proceso productivo de la misma. Por último, la localización conlleva a que estén ligadas a las personas y no al puesto de trabajo.

Redes Sociales Digitales

Diversas son las definiciones que se han dado respecto a las redes sociales, sus conceptualizaciones varían en dependencia de la disciplina desde donde se estudien. A pesar de la variedad de definiciones existentes, todas tienen un punto en común y es que las redes sociales se basan en las relaciones que se dan entre las personas.

Para Paz, Pérez y Gómez (2016) las redes sociales pueden ser entendidas como estructuras dinámicas de relaciones que conforman y establecen vínculos entre grupos sociales a partir del intercambio, la interacción y/o la interrelación, provocando la generación de sentido.

Herrera (2015) define a las redes sociales digitales como un conjunto de tecnologías, servicios y aplicaciones que permiten la participación de las personas en los contenidos informativos mediante la publicación de textos, la inserción de comentarios, la difusión y el intercambio de recursos. Se basa en las relaciones que se establecen entre los individuos y la posibilidad de compartir recursos informativos por diversas vías. Esto fomenta la colaboración e interactividad en la red.

Gestión de Redes Sociales Digitales

Cada vez aumenta la conciencia de la necesidad de estar presente en las redes sociales digitales. Pero **solo tener presencia en estas plataformas digitales no basta**, hay que hacerlo de un modo **planificado y estratégico**, de modo contrario, traerá **resultados negativos en el prestigio digital de las organizaciones**. (Hernández-Salina, 2019)

Años atrás, las redes sociales digitales solo se utilizaban para gestionar la reputación y popularización de una organización determinada. Debido al crecimiento del alcance de estos espacios digitales en la población y la cantidad de información que se crea y comparte cada día, su estudio y análisis se ha convertido en una actividad de gran relevancia.

Hernández-Salina (2019) plantea que para “el uso de las redes sociales digitales es necesario **crear una serie de pautas que conlleven a acciones específicas** en torno a la **audiencia**. Es imprescindible **realizar una escucha activa** para estar al tanto de los temas principales que les interesa a los usuarios. **Difundir mensajes propios** para aumentar la reputación digital y en caso de compartir información ajena esta debe ser relevante para la audiencia. Mantener una **constante atención al público**, ante consultas generales o servicios específicos. Finalmente, es importante **crear comunidad**, incitando al debate y **ofreciendo información válida y veraz**”. (p.33)

Competencias profesionales necesarias para la gestión de información de redes sociales digitales en las bibliotecas

Hernández-Salina (2019) en su tesis de licenciatura luego de realizar un grupo focal y varias entrevistas semiestructuradas a especialistas que estudian la gestión de redes sociales, identificó seis funciones claves para el trabajo en estos espacios digitales:

- 1. Diagnosticar y planificar estratégicamente los procesos informativos, comunicativos y tecnológicos que se realizan en el trabajo sistemático con las redes sociales digitales: esta función se refiere a la necesidad de realizar un estudio previo de los objetivos de la organización, las necesidades de los públicos y las tendencias actuales para luego definir las acciones a realizar en las redes sociales digitales.**

2. **Producir y publicar/actualizar contenidos específicos para cada red social digital:** cada red social digital es diferente, por lo que hay que tratar cada una de modo particular para luego producir contenidos que se parezcan al tipo de plataforma y las personas que en ellas interactúan. Además de precisar la redacción de cada contenido a publicar y las responsabilidades ético-profesionales que ello requiere.
3. **Gestionar las comunidades:** la interacción es uno de los elementos fundamentales de las redes sociales digitales, en cada una de ellas es preciso lograr y mantener un diálogo constante con el público que interactúa en cada uno de los escenarios digitales para mantener y aumentar la comunidad que sigue al medio en estas plataformas.
4. **Realizar la gestión de la marca:** esta función propicia posicionar correctamente al medio en las redes sociales digitales, para ello hay que mantener la identidad visual, la credibilidad y el prestigio del medio en estos espacios.
5. **Procesar la información derivada de las redes sociales digitales:** se debe organizar, recuperar y almacenar la información que se deriva de las redes sociales digitales para aprovecharla en función de los objetivos planteados y realizar productos infocomunicativos que tengan un valor para la audiencia que interactúa con el medio.
6. **Analizar, evaluar y controlar la información:** realizar análisis estadísticos es fundamental para verificar los resultados y que estos apoyen la posterior toma de decisiones en cuanto a la actividad del medio en las redes sociales digitales.

Estas funciones clave se desglosaron en funciones y subfunciones para completar el mapa funcional y así identificar las tareas específicas para la gestión en redes sociales, esto permitió determinar las competencias profesionales necesarias las cuales fueron adaptadas al presente estudio y se muestran a continuación:

Competencias informacionales: Es el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para el desempeño de los procesos informacionales elementales en las redes sociales digitales.

1. **Aprovechamiento de la información:** Las redes sociales digitales deben ser entendidas en su totalidad como recursos informacionales (cada red social, cada usuario, cada elemento, etc.) en donde se produce constantemente información que puede ser de utilidad. Incluye los conocimientos necesarios para comprender el universo informacional.

2. **Manejo de datos:** Empleo de habilidades para recuperar datos proporcionados por las RSD y su posterior manejo de modo oportuno.
3. **Realización de estudios cibernéticos:** Poseer conocimientos sobre el procesamiento y análisis de las estadísticas ofrecidas por las RSD para determinar si se están cumpliendo los objetivos propuestos a través de la interpretación de los resultados obtenidos.
4. **Elaboración de estudios de usuarios:** Empleo de herramientas necesarias que permitan caracterizar los diferentes segmentos de usuarios y conocer qué tipo de información necesitan y consumen.
5. **Procesamiento de la información:** Dominio de conocimientos relativos a la organización y representación de la información tales como la búsqueda, recuperación, clasificación, indización y resumen.
6. **Realización de productos y servicios de información:** Desempeño de las habilidades requeridas para construir productos y servicios de información que satisfagan las necesidades informativas de los usuarios, produciendo, por ejemplo: manuales, infografías, calendarios, etc.
7. **Identificación de buenas prácticas en el sector:** Empleo de habilidades para realizar estudios de homólogos y de la competencia conociendo cuáles son las prácticas que ofrecen mejores resultados en estos espacios digitales.
8. **Estudio de tendencias:** Dominio de conocimientos para estudiar los temas, formatos y recursos que son tendencias en las plataformas digitales.
9. **Análisis del impacto de las publicaciones:** Empleo de recursos y habilidades para observar y analizar el impacto obtenido por los contenidos publicados, conociendo que cada usuario puede ofrecerle diferentes interpretaciones y sentidos.
10. **Designación de los flujos de información:** Dominio de habilidades analíticas sobre el contexto externo e interno de la organización en las redes sociales digitales determinando hacia dónde se mueven las corrientes de información que en ellas se produce.
11. **Visualización de la información:** Manejo de herramientas y conocimientos que permitan representar la información en recursos atractivos para los usuarios.
12. **Alfabetización informacional:** Adquisición de actitudes para alfabetizar informacionalmente a todos los trabajadores de la biblioteca, propiciándoles las competencias necesarias sobre uso y consumo de redes sociales digitales e interacción con los usuarios.

13. **Distribución efectiva del contenido:** Empleo de habilidades y conocimientos referentes al manejo de los contenidos en las redes basados en las lógicas de publicación para cada red en particular.
14. **Empleo de etiquetado:** Dominio de los conocimientos necesarios sobre clasificación de información en la utilización de las etiquetas necesarias para cada red social digital en el momento requerido por cada publicación.
15. **Conocimiento de la organización:** Manejo de los conocimientos organizacionales necesarios sobre las características y particularidades de cada biblioteca, su tipología, misión, visión, objetivos, usuarios, intereses, etc
16. **Garantizar la responsabilidad ético profesional:** Empleo de los valores éticos-profesionales proporcionando a los contenidos las menciones requeridas y respetando los derechos de autor.

Competencias comunicativas: Incluye los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para la realización de contenidos a publicar, así como las acciones necesarias para interactuar con los usuarios.

17. **Manejo de comunidades:** Empleo de herramientas y habilidades para dirigir cada uno de los usuarios que interactúan con el medio y los intercambios comunicativos que se dan entre ellas.
18. **Contraste de fuentes de información:** Dominio de conocimientos investigativos para contrastar la información con fuentes institucionales confiables garantizando la veracidad y autenticidad de la información produciendo contenidos de calidad que aporten valor y propicien la participación e interacción.
19. **Dominio de la lengua materna:** Empleo de las habilidades y conocimientos necesarios en la redacción de mensajes manteniendo una correcta utilización de los signos de puntuación y las reglas ortográficas.
20. **Incorporación de elementos publicitarios:** Manejo de conocimientos referentes a las disciplinas de Marketing y Publicidad para fidelizar a los usuarios con la biblioteca.
21. **Diseño de productos comunicativos:** Empleo de habilidades de diseño para realizar las publicaciones atractivas acordes con la identidad de la biblioteca.

22. **Establecimiento de redes de colaboración:** Dominio de herramientas habilidades y conocimientos investigativos para identificar a personas e instituciones afines, así como los líderes de opinión para establecer redes de colaboración y construir procesos colectivos.

Competencias Tecnológicas: Incluye el conjunto de habilidades conocimientos y actitudes necesarios para el dominio de las tecnologías de información y comunicación.

23. **Comprensión de las características de las redes sociales digitales:** Manejo de los conocimientos necesarios sobre los lenguajes digitales y códigos que caracterizan a cada red social digital diferenciándolas por sus tipologías y usuarios.

24. **Adaptabilidad al cambio:** Empleo de actitudes evolutivas permitiendo el progreso continuo en correspondencia con los cambios que ocurren constantemente en estos espacios digitales.

25. **Utilización de herramientas digitales:** Dominio de habilidades y conocimientos sobre las herramientas digitales existentes incluyendo su uso en los procesos de análisis estadísticos y de estudios de tendencias.

26. **Producción de contenidos audiovisuales:** Empleo de herramientas necesarias para la producción de contenidos variados para cada una de las redes sociales digitales.

27. **Conocimiento de las dimensiones de los recursos hipermediales:** Dominio de las longitudes necesarias para realizar los recursos de información en correspondencia con las dimensiones requeridas para cada red social digital optimizando la calidad de las publicaciones.

Conclusiones

Las competencias profesionales son el conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que necesita una persona para desempeñar una tarea en específico. Para el trabajo con redes sociales es necesario dominar varias competencias informativas, comunicativas y tecnológicas, todas ellas integradas, que permitan a los especialistas realizar las labores de un modo más eficaz.

Las Redes Sociales Digitales desde su creación modificaron el modo de actuar de las personas. Actualmente la mayor cantidad de usuarios de Internet tienen presencia en varios espacios digitales y consumen la información que en ellas se ofrece para su día a día.

Además de utilizarlas, las personas proveen contenido de interés que queda registrado en la web como una marca digital.

Las diferentes empresas y organizaciones han utilizado las redes sociales para llegar a su público de un modo más rápido y eficaz. También, crean estrategias para alcanzar la mayor cantidad de clientes y lograr que estos utilicen sus productos. De este modo, las redes sociales crean facilidades para que las organizaciones las utilicen de un modo fácil y seguro.

Adaptarse a las nuevas tecnologías es fundamental en los tiempos actuales. Las bibliotecas, como proveedores de información, en su expresión más generalizada, deben lograr que sus usuarios digitales confíen y utilicen el contenido que proveen en las redes sociales. Así mismo, crear aptitudes y habilidades para el manejo de los espacios digitales es fundamental. En este sentido se proponen competencias profesionales que necesitan las bibliotecas para la gestión de información en las redes sociales digitales.

Referencias Bibliográficas

- Gutiérrez, F. G. (20 de abril de 2018). Infotecarios. Recuperado el febrero de 2021, de <https://www.infotecarios.com/gestion-de-redes-sociales-en-bibliotecas>
- Hernández-Salina, A. (mayo de 2019). Competencias Profesionales necesarias para la gestión de información de los medios de comunicación cubanos en las redes sociales digitales. La Habana, Cuba.
- Herrera, R. C. (2015). Aproximación a los usos de la red social Facebook que realiza un grupo de bibliotecas públicas seleccionadas en el mundo durante el período de febrero - marzo de 2015 (Tesis de Pregrado). Facultad de Comunicación de la universidad de La Habana, La Habana, Cuba.
- Marquina, J. (2018). Julian Marquina. Recuperado el febrero de 2021, de <https://www.julianmarquina.es/como-conectan-las-bibliotecas-con-sus-usuarios-a-traves-de-las-redes-sociales/>
- Ponjuán, G. (2006). Introducción a la Gestión del conocimiento. Cuba: Félix Varela.
- Paz, J. C., Pérez, B., & Gómez, M. E. (2016). Estrategia de comunicación en redes sociales. Escenarios teórico prácticos para los medios de comunicación en Cuba. Razón y Palabra(92).

