

Título: Acciones de Alfabetización Informativa en usuarios
de la Biblioteca Pública Juan Oscar Alvarado
Miranda.

Autora: Idanelys Fumero Leiva

Tutora: MSc. Ana María Escudero Rodríguez

RESUMEN

El presente trabajo de diploma es el resultado de investigación de la autora en su desempeño profesional como bibliotecaria, el mismo es contenido de un análisis cualitativo, dirigido a proponer acciones en la Alfabetización Informacional en los usuarios de la Biblioteca Pública Juan Oscar Alvarado Miranda del municipio de Yaguajay. El diseño utilizado es no experimental, puesto que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, pues se parte de la observación de fenómenos y su comportamiento en el contexto natural, para después analizarlos. Se utilizó la observación, la entrevista y la encuesta, la propuesta de acciones tiene como característica de ser asequible a la muestra, en ella los usuarios miembros de la muestra deben auto prepararse, intercambiar en talleres, socializar conocimientos, realizar intervenciones, trabajar de manera práctica en la búsqueda de información, desarrollar habilidades en el uso de los equipos informáticos y las herramientas que estos les posibilita para mejorar la búsqueda, desarrollar sistemas para el trabajo virtual en grupos, lo que le permitirá tener los conocimientos más actuales sobre diferentes ramas del saber, tales como los conocimientos científicos, en áreas tan importantes como la industria , el comercio, el arte, el deporte, entre otros.

Palabras claves: Alfabetización Informacional, acciones, investigación, usuarios, biblioteca.

Abstract

The present diploma work is the result of investigation of the author on her professional performance as a librarian, it is a qualitative analysis guided to propose actions in the informational literacy in the users of Juan Oscar Albarado Miranda Public Library of the Municipality of Yaguajay. The design used is non-experimental because it is done without manipulating the variables. It starts from the observation of phenomena and its behavior in the natural context to analyze them later. The observation, the interview and the survey were applied. The proposal of actions are approachable to the sample. The users that are members of the sample should prepare on their own, exchange ideas in workshops, socialize knowledge, speak, practice the search of information, develop systems for the virtual work in groups, which will allow be updated in different areas of knowledge, such as scientific knowledge in important areas such as the industry, commerce arts, sport and others.

Key work:: Informational literacy, actions, investigation, users, Library.

ÍNDICE

	Pag
INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	7
2.1 Referentes teóricos e históricos para el estudio de la alfabetización informativa	7
2.1.1 Diseño teórico	7
2.1.2 La alfabetización informativa como modelo teórico	9
2.1.3 Definiciones de alfabetización informativa	11
2.1.4 Modelos y normas destacados	13
2.1.5 La alfabetización informativa en las políticas educativas y sociales	17
2.1.6 El profesional de la información y la alfabetización	20
2.1.7 Aplicación de programas de Alfabetización Informativa en bibliotecas cubanas	25
2.1.8 Acciones	27
2.2 Proceso de investigación efectuado para la realización del estudio de las acciones en la alfabetización informativa en usuarios de la biblioteca Juan Oscar Alvarado Miranda	28
2.2.1 Aspectos metodológicos	32
2.2.2 Metodos y técnicas empleadas.	32
2.2.3 Definiciones operacionales y conceptuales	34
2.2.4 Selección muestral	34
2.3.5 Resultados del diagnóstico inicial.	34
2.3 Propuesta de la investigación	39
2.3.1 Descripción de los servicios y/o recursos informáticos que brinda la Biblioteca Pública Juan Oscar Alvarado Miranda del Municipio de Yaguajay.	39
2.3.2 Propuesta de acciones de Alfabetización Informativa en usuarios de la Biblioteca Juan Oscar Alvarado Miranda.	41
Conclusiones	49
Recomendaciones	50
Bibliografía	51

INTRODUCCIÓN

Hace más de un siglo el hombre comenzó a proclamar el derecho y el acceso a la información y solo hace décadas esto comenzó a concretarse, por lo que ha tenido un desarrollo lento y su evolución va desde 1948 con la Declaración Universal de los Derechos Humanos hasta que fue aprobado por la Asamblea General de la ONU y entra en vigencia en 1976.

La UNESCO le ha concedido gran importancia y en su informe mundial en 1997 refirió: El desarrollo del procesamiento de la información y de las comunicaciones son el núcleo de las transformaciones que han marcado la última mitad del siglo XX y el fenómeno de Internet resalta el aceleramiento de estos procesos y su impacto potencial sobre la vida económica, cultural y social.

La gran cantidad de Información que se genera con la utilización de las tecnologías, ha convertido el conocimiento, de derecho a una necesidad para todos. El derecho a la información va a posibilitar el acceso libremente sin restricciones, sin limitaciones de edad, sexo, raza, procedencia, pues sin la información adecuada, oportuna y veraz, la sociedad no tendrá las condiciones óptimas para la toma de decisiones.

La información constituye una necesidad para todos, en cada momento del desarrollo de su actividad laboral y profesional. El aumento exponencial de la información en la llamada sociedad de la información hace cada vez más difícil el acceso a un producto informativo que proceda de fuentes confiables y que posea un carácter científico. Por eso, es de vital importancia la función de las bibliotecas y centros de información en la orientación y satisfacción de las necesidades de información y el aprendizaje de sus usuarios.

Las bibliotecas y centros de información comienzan a desarrollar una nueva función: enseñar a los usuarios cómo obtener la información de máximo valor entre la gran cantidad existente. Esta tarea corresponde a todos los profesionales de la información como mediadores culturales, los cuales han transitado de la cultura oral a la escrita y de esta a la digital. El paradigma más notorio que envuelve a las formas culturales de transmisión de información se ha relacionado con su acceso. Este cambio se ha institucionalizado en el universo informativo y esta realidad impone un nuevo reto a los

profesionales y entidades de información: formar capacidades para su adaptación. (Martí, 2002)

Con el desarrollo de las Tecnología de la información y comunicación (TIC), la información ha cobrado gran significación pues ha roto barreras de tiempos, espacios y velocidad facilitando una cobertura global y acceso universal de la Información, permitiendo el acceso a ella de forma fácil, rápida y eficiente y gran variedad de contenido, se logra mayor eficiencia en los procesos documentales, se reducen los espacios de almacenamiento, se comparte conocimiento y disminuye el tiempo para procesar, conocer y recuperar la Información.

Las redes telemáticas e Internet posibilitan el acceso a la información desde cualquier lugar para satisfacer sus necesidades con la diferencia que no existe el profesional de la información como intermediario de forma directa para orientar al usuario. Por ésta razón se hace necesario dotar a los individuos de las competencias informacionales necesarias para navegar por éste tipo de bibliotecas, para ayudar a la gente a tener éxito en la búsqueda y utilización de información en entornos virtuales con un proceso extremadamente complejo. Los usuarios de biblioteca incluyendo los académicos quieren adquirir en un solo sitio de manera eficaz y efectivo todo lo que necesiten. (Ortiz, 2005).

La naturaleza de estos cambios impone nuevas exigencias a los individuos para lograr los objetivos propuestos por la Biblioteca virtual y así la información sea entendida, asimilada y utilizada de acuerdo a sus necesidades y alcanzar un aprovechamiento óptimo de sus servicios y productos.

Las instituciones de información siempre han tenido como constante la formación de la comunidad a la cual sirve. La función educativa de este tipo de organismo social se inicia desde el momento en que las entidades de información comenzaron a difundir, más que a conservar, los recursos de información que poseían. Para ello crearon mecanismos que facilitaron el acceso a estos materiales y de esta forma comunicarles al usuario la lógica de su funcionamiento, al mismo tiempo le enseña a conducirse en el proceso en que se haya involucrado de forma más directa: la búsqueda. Así comienza la formación a sus usuarios.

A pesar que este enfoque facilitaba el uso de las instituciones de información, estudiosos como Shelley-Robinson (1999) y Kulthau (1996), lo calificaban de restringido porque

esencialmente no dotaba a los individuos de la habilidad de obtener, usar y manejar efectivamente la información, ni tampoco garantizaba una transferencia de estas habilidades a otras situaciones al estar basado en las habilidades de localización y recuperación.

En el caso de las organizaciones de información el reto consiste en involucrar a profesores, investigadores y educandos en el diseño y utilización de productos, servicios y sistemas de información con el objetivo de aumentar el conjunto de valores disponibles, proporcionar un programa integrado que posibilite el aprendizaje, intercambio y desarrollo del profesional e incorporar, reutilizar el conocimiento resultante de esta interacción para la formación de capacidades.

El usuario cada día más habituado a entornos virtuales, plantea nuevas demandas, que requieren una solución en la aplicación de estrategias para el acceso a la información, que deviene en el uso de los recursos informativos y en nuevas formas de aprendizaje, su formación requiere la comprensión de la información como un todo, desde como producirla, comunicarla, organizarla, hasta cómo gestionarla.

La alfabetización en información implica la capacidad de las personas para trabajar en entornos de red e integrar en su entorno, aquello que aprende de los distintos sitios que visita o de las distintas comunidades en las que participa. Supone ser capaz de comprender qué significa acceder a una red de comunicaciones, sea en el ámbito laboral, en el hogar, o en cualquier otro lugar que permita este servicio. Dicha alfabetización requiere que el usuario conozca cómo acceder y utilizar los distintos servicios de comunicación –correo, foros de discusión, etc.- y de acceso a los contenidos, navegación, así como los directorios y motores de búsqueda, necesarios para localizar información”. (Placeres, 2008).

La necesidad de crear una cultura en el uso de la información es el resultado del volumen actual de información que circula a nuestro alrededor y el gradual desarrollo que han alcanzado las tecnologías de la información, como expresara Córdoba (2003) en uno de sus artículos “ la necesidad de fomentar el uso de la información por parte de los usuarios, la insistente urgencia de que el usuario aprenda a sacarle provecho a la tecnología, el uso masivo de la tecnología de la información ante una sociedad “informaticionalizada”,

inducen a pensar que nuestra misión como profesionales no sólo se trata de alfabetizar sino de ir más allá ". Este es un tema que suscita actualmente gran interés entre los profesionales de la información.

En el plano individual, una persona alfabetizada y con una cultura informacional sería capaz de responder satisfactoriamente a las exigencias que impone el desarrollo de la sociedad actual, tendría entonces mayor capacidad para adaptarse y aprender a enfrentar estos cambios.

Con la implementación continua de los programas de alfabetización informacional, se busca lograr que los individuos de todas las comunidades y naciones, se encuentren aptos para convivir con las transformaciones que surgen actualmente y con las que están por llegar, mientras crea nuevos valores y nuevos patrones de conducta frente a la información, que los diferencian de culturas anteriores y forman una nueva, que se le ha llamado "cultura informacional".

Hasta ahora, se planteaba la educación de usuarios como una actividad centrada en enseñar al usuario a conocer la biblioteca, los servicios y sus recursos de información, esto ha cambiado actualmente. La educación de usuarios está obligada a ir mas allá, para consistir en la instrucción al usuario, dirigida a la adquisición de las destrezas necesarias para saber utilizar, depurar, evaluar y explotar convenientemente y, con sentido crítico, la información, cada vez más compleja y exigente desde la irrupción de las tecnologías de la información, en especial de Internet. Se ha hecho necesario dar un salto en la enseñanza; ahora, no es necesario sólo que los usuarios utilicen de forma eficaz las bibliotecas, con el incremento de la producción de la información y el desarrollo de las tecnologías, es imprescindible un eficiente uso de la información. (Valdés, 2006)

Cuando se trata actualmente sobre el término alfabetización informacional, se hace referencia a las competencias, aptitudes, conocimientos y valores necesarios para acceder, usar y comunicar la información en cualquiera de sus formas.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la información es la materia prima del conocimiento y es la que garantiza el desarrollo, las bibliotecas, con el apoyo de las tecnologías de la información y la comunicación, se encuentran entre las instituciones que están obligadas a crear nuevos escenarios para que el mayor número de ciudadanos tengan acceso al

conocimiento pero para ello tienen que contar con profesionales que actúen como formadores, multiplicadores y alfabetizadores de los diferentes niveles de la Sociedad.

La Biblioteca Pública Juan Oscar Alvarado Miranda, del municipio Yaguajay, presta diversos servicios entre los que se incluye el de Sala de Navegación, a la que acude gran número de usuarios de diversas categorías, entre ellas bibliotecarias de las diferentes instituciones del territorio. Sin embargo, los mismos presentan dificultades para el acceso y manejo de la información que circula por las redes informáticas. El diseño de acciones de alfabetización informacional, puede ser una solución para que adquieran las competencias necesarias de búsqueda y utilización de la información más ajustada a sus necesidades, independientemente de formatos, soportes, canales y ubicación, entre estos usuarios.

Ante esta situación se hace necesario resolver por la vía científica el siguiente **Problema de investigación:**

Los usuarios de la Biblioteca Pública Juan Oscar Alvarado Miranda del municipio de Yaguajay carecen de conocimientos que posibiliten el adecuado acceso a la información.

Objetivo general: Proponer acciones de ALFIN en los usuarios que posibiliten el acceso y manejo de la información en la Biblioteca Pública Juan Oscar Alvarado Miranda del municipio de Yaguajay.

Objetivos específicos:

- 1- Determinar la fundamentación teórica de la ALFIN.
- 2- Diagnosticar el estado actual que presentan los usuarios de la Biblioteca Pública Juan Oscar Alvarado Miranda del municipio de Yaguajay en las habilidades de ALFIN.
- 3- Diseñar acciones de ALFIN para los usuarios de la Biblioteca Pública Juan Oscar Alvarado Miranda del municipio de Yaguajay.

DESARROLLO

2.1 REFERENTES TEÓRICOS E HISTÓRICOS PARA EL ESTUDIO DE LA ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL

En este capítulo se presentan los referentes teóricos e históricos y los argumentos metodológicos de la investigación. Debido a ello aparecerá una descripción de la metodología empleada, el procedimiento de la selección de la muestra así como el diseño de investigación, donde se incluyen además la selección de la muestra, los métodos y técnicas empleadas y el análisis de los resultados que responden a la metodología utilizada. Por último, se expondrá la propuesta de la investigación.

2.1.1-Diseño teórico

En este trabajo se presenta un análisis general del estado actual de la alfabetización informacional (ALFIN) en las Bibliotecas Públicas, que se considera oportuno por estas razones:

- ∅ Hay una presencia cada vez más importante de la ALFIN no sólo en tesis o publicaciones, sino también en seminarios, cursos de formación y congresos profesionales, así como en planes estratégicos y de mejora de las bibliotecas.
- ∅ Se empieza a ver los resultados del replanteamiento de roles y servicios en las bibliotecas públicas desde hace más de una década y, especialmente, a raíz de los recientes congresos y jornadas que han celebrado, realizándose la función educativa de estas bibliotecas.
- ∅ En el ámbito internacional se está dando pasos para el establecimiento de una agenda global que permita a las bibliotecas públicas de cualquier parte del mundo convertirse en verdaderos instrumentos para la cohesión social, la participación ciudadana y el desarrollo social y económico local, gracias a su contribución a la alfabetización y al aprendizaje a lo largo y ancho de la vida.
- ∅ La celebración de los Coloquios sobre ALFIN en Praga y especialmente Alejandría, preparatorios del gran Congreso Internacional sobre este tema a celebrarse allí en 2008, y en España el Seminario de Toledo ([2006](#)), acontecimientos que lograron un gran salto en la agenda internacional, para la ALFIN y para la alfabetización continua.

Para el análisis se presentan aspectos básicos de:

- ∅ La situación de la ALFIN como modelo teórico y como práctica profesional, a partir sobre todo de bibliografía disponible en acceso abierto.
- ∅ Las tendencias en la reflexión sobre los nuevos roles de las bibliotecas públicas
- ∅ Las experiencias, problemas y dificultades de las bibliotecas de las públicas en relación con la agenda ALFIN.
- ∅ Los desarrollos internacionales más relevantes.

Para revisar la situación de la ALFIN hay ya una amplia literatura internacional traducida, y también la hay escrita accesible en Internet, de modo que se puede profundizar en la ALFIN por muchos caminos: acceder a los textos normativos y conceptuales de las

asociaciones profesionales en sus portales en Internet (IFLA, ALA, ANZIIL...), leer síntesis previas ([Bawden 2002](#), [Virkus 2003](#), [Chevillotte 2005](#))...

Acerca del estado y los problemas de la ALFIN hay algunos trabajos anteriores ([Gómez y Pasadas 2003](#)), así como artículos que recopilan las principales actuaciones de formación en bibliotecas públicas españolas ([García Gómez 2001](#) y [2004](#)), y fuentes de información como el blog ALFIN: Recursos e ideas sobre cultura de la información y nuevas alfabetizaciones (antes <http://alfin.blogspot.com>, ahora en ALFINRED, <http://www.alfinred.org>), el grupo del Col·legi de Bibliotecaris-Documentalistes de CatalunyaALFINCAT (<http://www.cobdc.org/grups/alfincat/documents.html>) con su lista de distribución, así como la lista ALFAINFOR (<http://www.rediris.es/list/info/alfainfor.es.html>). La traducción de los documentos básicos se ha publicado en Anales de Documentación (<http://www.um.es/fccd/anales>) y el Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios (<http://aab.es/puboletin.html>).

Sobre la situación internacional, además de las revisiones citadas, destaca para Europa la obra dirigida por Carla Basili ([2003](#)) con motivo del establecimiento de la European Network for Information Literacy (ENIL) (<http://www.ceris.cnr.it/Basili/EnIL/index.html>). Otras fuentes de actualización son FORMIST informations (el blog francés sobre AI que mantiene S. Chevillotte, en <http://blogformist.enssib.fr/>), el Information Literacy Place (<http://dis.shef.ac.uk/literacy/>) y el Information Literacy Weblog de Sheila Webber (<http://information-literacy.blogspot.com/>). Siguen una tradición en la que fue pionera Paulette Bernhard, con su portal Formation à la maîtrise de l'information (http://mapageweb.u_ontreal.ca/leroux/AAFD/AAFD.html), continuado por E. Leroux. Dada la sobreabundancia de fuentes, una de las conclusiones de la reunión de Expertos de Praga en 2003, fue la necesidad de un portal internacional donde se recogieran los principales recursos sobre ALFIN de todo el mundo.

De cualquier modo, las mejores guías de temas para investigar sobre la ALFIN en todos los sectores son el documento de la ACRL ([2005](#)) con la agenda para la investigación sobre instrucción bibliográfica y ALFIN, complementado con una reciente bibliografía ([ACRL-IS 2005](#)), y con las recomendaciones de las reuniones de Praga y Alejandría.

2.1.2 La alfabetización informacional como modelo teórico

Las bibliotecas y sus profesionales han desarrollado en los últimos treinta años un paradigma teórico de la ALFIN que sirve de fundamento para la práctica profesional ante los cambios sociales, económicos y tecnológicos que han afectado al mundo de la información:

- ∅ Aumento exponencial del número de publicaciones de todo tipo con la consiguiente sobrecarga de información
- ∅ Irrupción masiva de las tecnologías de la información y comunicación (TIC en adelante) que requieren un nivel de alfabetización tecnológica
- ∅ Tendencia al autoservicio en el consumo de información
- ∅ Aumento de la preocupación por las competencias de la población para adaptarse a los cambios y su empleabilidad en contextos económicos en transformación rápida.
- ∅ Extensión de la filosofía de la calidad, evaluación de resultados y rendición de cuentas en el sector público que obliga a las bibliotecas a demostrar su contribución a las necesidades sociales (Corrall, 2003).

La justificación de la ALFIN está también presente en los principales documentos normativos de las bibliotecas públicas, pues tanto el Manifiesto ([IFLA/UNESCO, 1994](#)) como las Pautas ([IFLA/UNESCO 2001](#)) realizan el compromiso de las bibliotecas con el aprendizaje permanente, del mismo modo que hace el Manifiesto sobre Internet de IFLA/FAIFE ([2002](#)), y sus Directrices de desarrollo ([IFLA/UNESCO, 2006](#)).

La necesidad para las bibliotecas de replantearse radicalmente la misión, metas y objetivos de sus servicios ha hecho evolucionar la tradicional instrucción bibliográfica, que solía centrarse en formar a los usuarios en el uso adecuado de las instalaciones y equipos de la biblioteca y de sus recursos de información impresos. Ello ha llevado a la realización de programas de ALFIN dirigidos a diferentes grupos, con el fin de que adquieran la competencia necesaria para buscar y utilizar la información más ajustada a sus necesidades, independientemente de formatos, soportes, canales y ubicación.

Consideramos que esta evolución es una adaptación a nuevas circunstancias y exigencias del servicio que ya se venía dando en las bibliotecas, y, por tanto, no ha supuesto la desaparición de las actividades tradicionales de formación de usuarios. Antes al contrario: un buen programa de ALFIN se seguirá basando en un porcentaje nada despreciable de actividades y métodos de formación (visitas guiadas, guías de uso de recursos, asistencia personalizada...) utilizados desde siempre en las bibliotecas, solo que perfectamente integrados en los nuevos y más amplios objetivos de aprendizaje. Comparada con la instrucción bibliográfica y la formación de usuarios tradicional, la ALFIN solo implica una mayor y más compleja incardinación de las actividades formativas de la biblioteca en el entorno educativo formal, informal y no formal de la comunidad a la que sirve.

2.1.3 Definiciones de alfabetización informacional

Las definiciones y el concepto de ALFIN han sido explicados ya en numerosos trabajos disponibles en castellano (Benito. 2006) y especialmente en la exhaustiva revisión de Bawden ([2002](#)) publicada en Anales de Documentación, donde se atribuye a Zurkowski el primer uso de la expresión AI en 1974, relacionándolo con el dominio eficaz de la información dentro de un contexto laboral, posiblemente empresarial, y, más específicamente, con la resolución de problemas: “Pueden considerarse alfabetizadas, competentes en información, las personas que se han formado en la aplicación de los recursos de información a su trabajo. Han adquirido las técnicas y las destrezas necesarias para la utilización de la amplia gama de herramientas documentales, además de fuentes primarias, en el planteamiento de soluciones informacionales a sus problemas”.

Entre las definiciones clásicas más reconocidas están éstas: En primer lugar, la que adoptó el Presidential Committee on Information Literacy de la ALA ([1989](#)) en su informe final: la persona alfabetizada en información reconoce cuándo se necesita información y tiene la capacidad de localizar, evaluar y utilizar con eficacia la información necesaria. A continuación, la de Webber y Johnston ([2011](#)), quienes consideran que la ALFIN “consiste en adoptar una conducta adecuada ante los problemas de la información, con el fin de identificar, a través de cualquier canal o medio, una información bien ajustada a las necesidades de información, que desemboque en el uso sabio y ético de la información en la sociedad”.

También destaca la Declaración de Praga sobre ALFIN ([UNESCO/NFIL 2003](#)), fruto de la Reunión de Expertos convocada en 2003 por la UNESCO y el Foro Nacional de Alfabetización Informacional de Estados Unidos: “abarca la conciencia de los propios problemas y necesidades de información, y la capacidad de identificar, localizar, evaluar, organizar y crear, utilizar y comunicar con eficacia la información para afrontar las cuestiones o problemas que se presenten; constituye un prerrequisito para la participación efectiva en la Sociedad de la Información, y forma parte del derecho humano básico al aprendizaje a lo largo de la vida.”

Según la definición del Colegio de Bibliotecarios y Profesionales de la Información británico ([CILIP 2004](#)), pensada para todo tipo de sectores y grupos de población, es “saber cuándo y por qué necesitas información, dónde encontrarla, y cómo valorarla, utilizarla y comunicarla de forma eficaz y ética”; y para que una persona sea considerada como competente en el manejo de la información debe ser capaz de comprender:

- ∅ la necesidad de información
- ∅ los recursos disponibles
- ∅ cómo encontrar la información
- ∅ la necesidad de evaluar los resultados
- ∅ cómo trabajar con los resultados y explotarlos
- ∅ la ética y la responsabilidad en la utilización
- ∅ cómo comunicar y compartir los resultados
- ∅ cómo gestionar lo que se ha encontrado.

Por último, en la Declaración de Alejandría ([UNESCO/NFIL, 2005](#)), se definió la ALFIN en total conexión con el aprendizaje permanente, como un eje en todas las facetas de la vida, y “faro” de la sociedad de la información:

“La alfabetización informacional se encuentra en el corazón mismo del aprendizaje a lo largo de la vida. Capacita a la gente de toda clase y condición para buscar, evaluar, utilizar

y crear información eficazmente para conseguir sus metas personales, sociales, ocupacionales y educativas. Constituye un derecho humano básico en el mundo digital y promueve la inclusión social de todas las naciones. El aprendizaje a lo largo de la vida permite que los individuos, las comunidades y las naciones alcancen sus objetivos y aprovechen las oportunidades que surgen en un entorno global en desarrollo para beneficios compartidos. Ayuda a las personas y a sus instituciones a afrontar los retos tecnológicos, económicos y sociales, a remediar las desventajas y a mejorar el bienestar de todos. La alfabetización informacional:

- ∅ incluye las competencias para reconocer las necesidades de información y para localizar, evaluar, aplicar y crear información en contextos sociales y culturales;
- ∅ resulta crucial para las ventajas competitivas de individuos, empresas (especialmente las pequeñas y medianas), regiones y naciones;
- ∅ ofrece la clave para el acceso, uso y creación eficaz de contenidos en apoyo del desarrollo económico, la educación, la salud y los servicios humanos, y de todos los demás aspectos de las sociedades contemporáneas; y con ello ofrece una base vital para conseguir las metas de la Declaración del Milenio y de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información; y
- ∅ se extiende más allá de las meras tecnologías actuales para cubrir el aprendizaje, el pensamiento crítico y las competencias de interpretación por encima de fronteras profesionales, potenciando a los individuos y comunidades”

La evolución de la ALFIN ha ido acompañada de grandes controversias, por dos razones. En el plano teórico, porque la relativa estabilidad y consistencia conceptual de hoy es muy reciente; y, en el plano práctico, porque a medida que la ALFIN se amplía a nuevas áreas geográficas y a nuevos ámbitos profesionales, hay replanteamientos y aportaciones que pueden llevar a cambios de perspectiva. Owusu-Ansah ([2003](#)) afirma que si todavía existe controversia, no es por falta de una buena definición de ALFIN, sino por la ausencia de líneas claras de actuación y de oportunidades para llevarlas a cabo. Esto es: ya no existirían incertidumbres conceptuales, sino dificultades de aplicación en contextos muy dispares.

2.1.4 Modelos y normas destacados

Obviamente, las definiciones forman parte de un conjunto de literatura profesional sobre la ALFIN que incluye también los modelos teóricos que sirven de base a las normas y directrices para su aplicación.

La ALFIN se fue desarrollando en bibliotecas educativas (tanto escolares como universitarias) y sus asociaciones profesionales, y en ese entorno se han formulado modelos descriptivos de las competencias informacionales, incluso articulando varios niveles de dominio de éstas según el tipo de estudiante y su avance. Sobre bibliotecas escolares, remitimos a Benito (2006) para una discusión en profundidad de los modelos teóricos de ALFIN en el ámbito de la enseñanza primaria y secundaria, sector en el que solo tenemos las normas de la AASL/AECT ([1998](#)). Para el mundo universitario, los modelos más difundidos son Las siete caras de la AI en la Educación Superior de Bruce ([1997](#), publicada en castellano en 2003), y los siete pilares de la ALFIN de la Sociedad Británica de Bibliotecas Universitarias y Nacionales ([SCONUL, 1999](#)). Y en cuanto a Normas, tenemos las de la ACRL/ALA ([2000](#)) y las del CAUL (1ª ed, [2000](#)), para bibliotecas universitarias.

Estas últimas, en su segunda edición ya bajo responsabilidad del Instituto Australiano y Neozelandés para la ALFIN ([ANZIIL, 2003](#)), están destinadas a toda la población en su conjunto, igual que el proyecto de Normas internacionales elaboradas en la Sección de ALFIN de IFLA, que están en fase de discusión pública ([IFLA/INFOLIT SECTION 2006](#)).

Todas estas normas se pueden considerar como tales solo en un sentido muy relativo, porque al ponerlas en práctica es muy difícil concretar en términos medibles los objetivos de aprendizaje e indicadores de rendimiento que mencionan. En todo caso, son útiles para la planificar los objetivos y contenidos de los programas ALFIN en cualquier tipo de biblioteca.

Actualmente se está tendiendo a superar la excesiva (y casi injustificada conceptualmente) diferenciación entre modelos y normas, a través del denominado Marco para la ALFIN. Ello ha sido gracias a planteamientos como los del Information Literacy Framework and Syllabus, desarrollado en la Queensland University of Technology ([2004](#)), el proyecto Big

Blue, desarrollado por las bibliotecas universitarias de Manchester y Leeds ([MMU 2002](#)), y la segunda edición de las normas australiano-neozelandesas de ANZIIL, ya citadas.

El proyecto Big Blue establece una lista de habilidades y, a partir de ellas, desarrolla un modelo con estas 8 competencias:

1. Reconocer la necesidad de información
2. Afrontar la necesidad de información
3. Obtener la información
4. Evaluar críticamente la información
5. Adaptar la información
6. Organizar la información
7. Comunicar la información
8. Revisar todo el proceso.

A partir de este modelo, e integrando experiencias anteriores, como la de la South Bank University y la propuesta de diferentes niveles de ALFIN del modelo de SCONUL ([2001](#)), la Manchester Metropolitan University ha preparado un Marco para las competencias en información en el que se detallan los niveles a obtener por los alumnos en los diferentes estadios de su carrera. Por su parte, la biblioteca de la australiana Queensland University of Technology incluye también en su Marco para la ALFIN unos niveles de progresión.

El establecimiento del nivel ALFIN podría facilitar que se definieran unos conocimientos básicos para la población adulta en general, que debieran prioritariamente por las bibliotecas públicas en sus programas de ALFIN.

Finalmente, el Marco para la Alfabetización Informacional en Australia y Nueva Zelanda ([ANZIIL, 2003](#)) parte de cuatro principios, según los cuales una persona con ALFIN:

1. Se implica en el aprendizaje independiente mediante la construcción de nuevo significado, comprensión y conocimiento,
2. obtiene satisfacción y realización personal gracias al uso eficaz de la información,

3. busca y utiliza la información, individualmente y en grupo, para la toma de decisiones y la solución de problemas frente a cuestiones personales, profesionales y sociales,
4. demuestra responsabilidad social gracias al compromiso con el aprendizaje continuo y la participación comunitaria.

Estos principios enmarcan las seis normas básicas que sirven para identificar que una persona con competencia informacional:

- ∅ Reconoce la necesidad de información y determina la naturaleza y nivel de la información que necesita,
- ∅ encuentra la información que necesita de manera eficaz y eficiente,
- ∅ evalúa críticamente la información y el proceso de búsqueda de la misma,
- ∅ gestiona la información reunida o generada,
- ∅ aplica la información anterior y la nueva para construir nuevos conceptos o crear nuevas formas de comprensión,
- ∅ utiliza la información con sensatez y se muestra sensible a las cuestiones culturales, éticas, económicas, legales y sociales que implica su uso.

Esta evolución hacia los "marcos" y la consideración de diversos grados de ALFIN responde también a las críticas, justificadas en parte, que recibieron las Normas ALFIN para la Educación Superior de la estadounidense asociación de bibliotecarios universitarios ([ACRL/ALA 2000](#)) tras su aparición, resumidas por Owusu-Ansah ([2003](#)) en dos ideas: la pretensión de exhaustividad, por un lado, y en la imposibilidad de su aplicación inmediata y eficaz, tal cual, en situaciones reales. Sin embargo, la disponibilidad del paradigma de la ALFIN en su estadio actual, incluida la existencia de normas que explicitan los grados óptimos a alcanzar, resulta vital, sobre todo para aquellos entornos profesionales de países de todo el mundo que necesitan iniciar sus propios desarrollos de programas de ALFIN. La razón es que les ofrece puntos de partida y les aporta claves para establecer metas y objetivos claros, de acuerdo con sus condiciones locales.

2.1.5 La alfabetización informacional en las políticas educativas y sociales

Como se puede observar, algunos de los rasgos que acabamos de citar son de difícil encaje en entornos de educación no formal e informal, como las bibliotecas públicas y otros servicios de información de organizaciones o empresas. Por eso, aunque la agenda de la ALFIN en el contexto de la educación formal sigue teniendo problemas y prioridades específicas, una serie de cambios ocurridos en la última década ha obligado a planteamientos cada vez más unitarios (que no uniformes), de los problemas de la ALFIN, para su extensión y aplicación en cualquier biblioteca, en coherencia con las necesidades generales de la sociedad. Esos factores para la extensión de la ALFIN son:

- ∅ La importancia creciente que se da al aprendizaje a lo largo de la vida en la sociedad actual, que se refleja en los documentos de organismos como UNESCO, OCDE o Comisión Europea, obliga a asumir un rol activo a todas las bibliotecas (al margen de su clasificación funcional), en la oferta de oportunidades de formación y aprendizaje del más diverso tipo a sus poblaciones ([Gómez, 2005](#)).
- ∅ Otra necesidad fundamental de la sociedad en estos primeros años del nuevo milenio, con la que han de conectar las bibliotecas, es la de fomentar la participación democrática y la inclusión social, entendida como el esfuerzo constante de búsqueda de los mecanismos de inserción de los grupos en riesgo de exclusión. Ello también resalta la relevancia de los servicios educativos y de formación de capacidades personales que las bibliotecas pueden desarrollar. Contrariamente a lo que muchos grupos interesados pretenden hacernos creer, la brecha educativa (más que la meramente tecnológica o digital) es el problema más acuciante para la sociedad, porque de un buen nivel educativo y de formación en valores dependerá la salud democrática y participativa, sobre todo ante la diversidad cultural. Sólo el incremento de la educación y su extensión al mayor número posible de ciudadanos de todas las clases podrá ayudar a la adaptación constante y sin traumas de los ciudadanos a los cambios sociales, económicos y culturales. Todas las bibliotecas deberían reflejar estas prioridades al organizarse y establecer sus actuaciones.

- ∅ La necesidad de fomentar la cohesión en un contexto social multicultural, constituido por grupos muy heterogéneos. Las bibliotecas generan “capital social” y contribuyen a la integración de la comunidad ofreciendo espacios de comunicación interracial, intergeneracional e interclasista que ayudan a la convivencia, y entornos de auto-formación y desarrollo personal y grupal como son las oportunidades de educación informal y no formal dentro de la agenda para el aprendizaje a lo largo de la vida.
- ∅ Los modelos de gestión actuales, basados en la evaluación social de los servicios públicos, obligan a las bibliotecas a acreditar los beneficios de su existencia. En ese sentido la planificación de actividades de ALFIN y la comprobación de las competencias logradas por sus destinatarios, medidos de forma sistemática y homogénea, sería un modo de evidenciar el papel de todo tipo de bibliotecas en el logro de resultados muy valorados socialmente. Y esto es imprescindible y útil ante la competencia desigual con las TIC, que se han convertido en el imaginario social en solución para todo.

Consideramos, pues, que la contribución a la agenda social y educativa en general, y los programas de ALFIN, su ejecución y la evidencia de su aprovechamiento, serían elementos fundamentales para demostrar la utilidad social de las bibliotecas, y de su respuesta a las exigencias de los usuarios y a los cambios que se están viviendo. Es el momento de afirmar que la disponibilidad del paradigma teórico-práctico de la ALFIN, cuando estos cambios comienzan a ser insoslayables, es un logro fundamental de la profesión bibliotecaria, que acredita la contribución que estos centros pueden hacer a la sociedad en su conjunto.

Las bibliotecas públicas son particularmente relevantes para ALFIN y la alfabetización continua porque ser un contexto donde se puede hacer una formación integrada de todas las habilidades básicas descritas. Baste un ejemplo de mucha actualidad: imaginemos una biblioteca pública en la que una de las prioridades de actuación consistiera en la alfabetización básica en la lengua (español,...) de mujeres que aún tienen dificultad. El desarrollo de escribir se haría por medio de la creación individual o en grupo de materiales propios, en ordenadores a partir de sus experiencias de integración y aclimatación, sus problemas más dominantes de salud o de empleo, o incluso sus necesidades de

información básica sobre el funcionamiento de determinados servicios locales vitales para su situación.

Como se puede ver, todas estas reflexiones pretenden hacer ver que los roles de todo tipo de bibliotecas deben ser vistos cada vez más como contribución neta a las posibilidades de formación y aprendizaje a lo largo de la vida. Y resulta evidente que es a través de sus programas de ALFIN para diferentes segmentos de su población, como cualquier biblioteca va a cumplir con ese nuevo papel fundamental.

Pero en este punto surge una nueva dificultad, tanto teórica como práctica. Es la que tiene que ver con la exacta delimitación de la ALFIN respecto de otras alfabetizaciones, y también con el rol principal que cada tipo de biblioteca debe asumir en relación con las otras alfabetizaciones, las alfabetizaciones múltiples de las que se habla en la literatura pedagógica. Y es un problema tanto teórico como práctico, y de gran calado, porque tiene que ver con estrategias y prioridades de actuación de cada biblioteca de acuerdo con su peculiar y particular circunstancia local. En efecto, si una biblioteca pública municipal tiene una población a servir donde el número de analfabetos es del cincuenta por ciento, ¿qué prioridades de actuación tiene que establecer al respecto, de forma que no sea vista inevitablemente la biblioteca como un recurso al servicio de los que más tienen? ¿Deberá primar sus actividades de alfabetización básica por los más diversos medios, a riesgo de reducir sus servicios al segmento de población que ya eran usuarios tradicionales? ¿Qué políticas de uso de terminales para acceso a Internet se implantarán y para quién, si, por ejemplo, la población adulta, o las personas mayores, que constituyen un segmento importante de su población, no tienen ninguna fluidez en el uso de las tecnologías?

Este tipo de preguntas, suscitadas en los medios más dispares, son las que han llevado a reclamar un planteamiento integral de todas las alfabetizaciones por parte de todas las autoridades y todas las profesiones que tienen que ver con facilitar el aprendizaje permanente y para toda la población. La conciencia de esa necesidad y la oportunidad de reflexionar sobre ella en el foro de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información es lo que llevó a la Presidencia de IFLA al lanzamiento del concepto de “alfabetización a lo largo de la vida” (lifelong literacy), que establece una continuidad e interdependencia indestructible entre todas las alfabetizaciones que una persona necesita en todas las edades y en todas las circunstancias vitales, y a la conclusión de que las bibliotecas

contribuyen, aunque de diversas formas y niveles, a la provisión de oportunidades para esas alfabetizaciones. Y probablemente se haya adoptado este nuevo concepto teniendo en mente sobre todo a las bibliotecas públicas.

2.1.6 El profesional de la información y la alfabetización

El profesional de la información durante milenios ha ido evolucionando. El investigador de la Biblioteca de Alejandría y otros espacios de la antigüedad; en los roles asumidos por diferentes exponentes de la religión hasta el profesional del siglo XIX ha existido una constante inserción y adaptación a los reclamos de la sociedad que sirve.

Ante la Era de la Información, o como se le denomine, determinados elementos deben estar presentes en la actuación de este profesional. Sus roles se modifican grandemente. Los servicios se van asumiendo paulatinamente por los consumidores, el tratamiento y representación de la información en muchos casos responde a criterios centrales, trazados por los editores y las unidades cabeceras de redes de bibliotecas y unidades de información en general. La cooperación en la catalogación y clasificación, la estandarización de muchos recursos necesarios para el tratamiento informacional, van simplificando determinadas rutinas que constituían en muchos casos, la actividad principal de algunos profesionales de la información. (Angulo, 2004).

La irrupción de la tecnología, que fortalece, potencia y multiplica las posibilidades de tratamiento, control, y distribución de información, ha llevado a su esfera de actuación, elementos vinculados no tanto a los servicios, sino a la producción de la información.

Aún debe ampliarse el espacio profesional dedicado al análisis y síntesis de información para la toma de decisiones.

Paulatinamente este profesional va transitando de los servicios de información a su producción y generación, y en su propio desarrollo, diferentes esferas de actuación se presentan en su panorama:

- Ø La relativa a la investigación, donde eficacia, productividad, impacto, y otros elementos de la economía de la información deben ser atendidos para elevar y perfeccionar estos sistemas.

- Ø La relativa a su rol metodológico en el diseño de herramientas, sistemas, y elementos que contribuyan a elevar la actuación, la precisión de los mismos.
- Ø Su rol, no como educador de usuarios (concepto que debemos comenzar a modificar en nuestra proyección profesional) sino como agente de cambio, agente cultural en la transformación del medio social en que esté insertado.

Desde la última década del siglo XX, comienzan a desplegarse enormes esfuerzos cooperativos para la incorporación del profesional de información a los espacios de actuación. No se concibe en la actualidad, ninguna actividad libre de espacios de cooperación e interacción. Los colegios invisibles comienzan a transformarse en los espacios virtuales de colaboración, discusión...intercambio, ya mencionados anteriormente. Los profesionales de la información se insertan en equipos de investigación, proyectos, espacios productivos, aportando su dominio de los recursos de información.

Pero, esto no queda ahí. La era actual para ser verdaderamente una Sociedad de la Información exige educación y cultura. Exige medios para la canalización de la información generada, para la mayor conversión de conocimiento tácito en explícito, para multiplicar la distribución de información, y su acceso y para masificar el espacio información, en todos los ámbitos de la sociedad.

Imposible lograr esto sin que los profesionales de la información actúen como formadores, como multiplicadores, como alfabetizadores de los diferentes niveles de la Sociedad.

Sólo así cualquier persona podría saber:(Aguilera, 2007)

- Ø Dónde encontrar información y valorar su ciclo de vida
- Ø Valorar la calidad de la información recibida
- Ø Analizar y sintetizar información para su aprendizaje de por vida
- Ø Emplear información precisa, exacta, relevante en la toma de decisiones a nivel personal, institucional, educacional.
- Ø Generar nueva información original, relevante, creativa, innovadora.

- Ø Utilizar eficientemente las tecnologías para el tratamiento de la información Sólo así las instituciones de información podrían:
- Ø Actuar como espacios facilitadores de contactos, evaluadores del cumplimiento de elementos éticos, y jurídicos en cuanto a la generación y difusión de información
- Ø Actuar como auditoras de la calidad y actualidad de la información generada, y utilizada por las organizaciones y la sociedad
- Ø Recomendar a los equipos docentes, núcleos de información potencial que podrán ser empleadas en la enseñanza asistida
- Ø Promover hábitos de utilización de información
- Ø Enseñar cómo explicitar información en informes, tesis, y otros documentos normativos y regulatorios
- Ø Exigir que el libre derecho a la información no conlleve a plagios, distorsiones y otros vicios que comienzan a manifestarse y que la sociedad de la información deberá considerar dentro de sus cuerpos legales. Si hoy se penaliza al individuo por acciones contra la sociedad, la legalidad del futuro, deberá contemplar lo relativo al tratamiento inadecuado de los recursos informacionales.
- Ø Conservar la memoria de la humanidad y trabajar en la conversión permanente de los formatos de conservación. La información digital que hoy se conserva en discos compactos, deberá ir transitando hacia nuevos soportes de almacenamiento en la medida que los medios tecnológicos más potentes se vayan generando.
- Ø Desarrollar sistemas y programas capaces de descubrir, explorar, re empaquetar, analizar información que superen los actuales.
- Ø Desarrollar sistemas para el trabajo virtual en grupos, ya que los equipos en el futuro tendrán magnitudes que superen fronteras geográficas y sociales.
- Ø Responder a la evolución de la innovación y el conocimiento, en esferas aún ni siquiera identificadas.

La información constituye, en sus distintos tipos, soportes y formas de transferencia, el centro de las transformaciones del sistema productivo y es un recurso imprescindible para el desarrollo económico, político y social. El acceso adecuado y actualizado a esta es

esencial para el desarrollo económico y social, en especial, para apoyar los procesos de toma de decisión en la planificación, formulación y aplicación de políticas o para apoyar el desarrollo y la práctica profesional.

Por tanto, el acceso amplio a la información es clave para que las personas entiendan, participen y respondan a los retos que el desarrollo impone a la sociedad, es, sin lugar a dudas, un requisito indispensable para el progreso de la humanidad.

Para un eficaz desarrollo en las actividades de las instituciones, tanto públicas como privadas, es elemental contar con información adecuada y oportuna como herramienta fundamental, la que, debido al enorme caudal en circulación, debe organizarse y sistematizarse en forma que se posibilite un uso efectivo.

El crecimiento acelerado de la importancia y el volumen de la información, a la vez que imposibilita acumular y guardar toda la información que se necesita, exige el desarrollo de habilidades para recuperarla, comprenderla y colocar en el formato adecuado sólo aquella que es más necesaria para la organización o el individuo.

Son muchas las oportunidades, la facilidad de acceder a todo lo que se produzca y publique en cualquier parte del mundo; sin embargo, este proceso queda a merced de las naciones desarrolladas, que disponen de los recursos necesarios para establecer un dominio sobre los recursos existentes y las naciones pobres.

Es precisamente esta una de las razones más poderosas para impulsar la alfabetización en información de aquellos sectores más carentes de recursos, conocimientos y tecnologías, con vistas a que estos puedan difundir sus vivencias, experiencias, visiones, avances y culturas. Es preciso que adquieran las competencias necesarias para mejorar la calidad de sus creaciones y definir políticas para su beneficio, para facilitar la transferencia y el flujo de la información que coincida con sus necesidades, intereses y principios para perpetuar sus identidades como naciones.

La necesidad de crear una cultura en el uso de la información es el resultado del volumen actual de información que circula a nuestro alrededor y el gradual desarrollo que han alcanzado las tecnologías de la información, como expresara Córdoba en uno de sus artículos “ la necesidad de fomentar el uso de la información por parte de los usuarios, la

insistente urgencia de que el usuario aprenda a sacarle provecho a la tecnología, el uso masivo de la tecnología de la información ante una sociedad “informativada”, inducen a pensar que nuestra misión como profesionales no sólo se trata de alfabetizar sino de ir más allá”. Este es un tema que suscita actualmente gran interés entre los profesionales de la información. (Gómez, 2007)

En el plano individual, una persona alfabetizada sería capaz de responder satisfactoriamente a las exigencias que impone el desarrollo de la sociedad actual, tendría entonces mayor capacidad para adaptarse y aprender a enfrentar estos cambios.

Ahora bien, “Las bibliotecas, con el apoyo de las tecnologías de la información y la comunicación, se encuentran entre las instituciones que están obligadas a crear nuevos escenarios para que el mayor número de ciudadanos tengan acceso al conocimiento”.

Con la implementación continúa de los programas de alfabetización informacional, se busca lograr que los individuos de todas las comunidades y naciones, se encuentren aptos para convivir con las transformaciones que surgen actualmente y con las que están por llegar, mientras crea nuevos valores y nuevos patrones de conducta frente a la información, que los diferencian de culturas anteriores y forman una nueva, que se le ha llamado “cultura informacional”.

Hasta ahora, se planteaba la educación de usuarios como una actividad centrada en enseñar al usuario a conocer la biblioteca, los servicios y sus recursos de información, esto ha cambiado actualmente. La educación de usuarios está obligada a ir mas allá, para consistir en la instrucción al usuario, dirigida a la adquisición de las destrezas necesarias para saber utilizar, depurar, evaluar y explotar convenientemente y, con sentido crítico, la información, cada vez más compleja y exigente desde la irrupción de las tecnologías de la información, en especial de Internet. Se ha hecho necesario dar un salto en la enseñanza; ahora, no es necesario sólo que los usuarios utilicen de forma eficaz las bibliotecas, con el incremento de la producción de la información y el desarrollo de las tecnologías, es imprescindible un eficiente uso de la información.

Cuando se trata actualmente sobre el término alfabetización informacional, se hace referencia a las competencias, aptitudes, conocimientos y valores necesarios para acceder, usar y comunicar la información en cualquiera de sus formas

2.1.7 Aplicación de programas de Alfabetización Informacional en bibliotecas cubanas.

La Alfabetización Informacional comenzó en Cuba a principio de la década del 90 desde el Ministerio de la Educación Superior, patrocinado por el profesor Lee Tenorio, actual director de Informatización de este organismo, el cual preparó e impartió cursos de postgrados sobre el empleo del Current Content de la Information Sciences Institute (ISI), y sus contenidos se centraban en los conocimientos sobre cómo realizar las búsquedas en los diferentes recursos informativos, solicitar artículos o autores de revistas y la valoración de las revistas. (Lee, 2007)

Entre las investigaciones realizadas acerca de la implementación de Programas de ALFIN en bibliotecas cubanas, se hace referencia a la investigación realizada en el año 2002 por Martí Lahera, quien aborda elementos teóricos sobre los conocimientos de cultura informacional, y expone las características y componentes esenciales de las acciones de ALFIN como proceso de construcción de esta modalidad de cultura. (Martí, 2002)

Posteriormente en el año 2004, se realiza un estudio de las potencialidades existentes en las Sedes universitarias, que favorecían prácticas de ALFIN en el grupo de estudiantes de trabajadores sociales, y se logra como resultado una propuesta de ALFIN, que se divide en categoría de usuarios y se basa en las normas y modelos planteados por la American Library Association (ALA) y otros autores.

Ese mismo año, Santos de la Cruz, realiza una propuesta de alfabetización tecnológica en el Centro Nacional de Derecho de Autor, en el que abordó la influencia de las tecnologías de la información y la comunicación en el ambiente informacional, partiendo de las evaluaciones de los soportes informáticos y su incorporación en las bibliotecas y centros de información. Establece las interrelaciones entre los componentes de la alfabetización tecnológica y la ALFIN, y presenta un modelo general de ALFIN, a partir de las características propias de los usuarios del centro basado en normas y modelos de diversos autores. (De la Cruz, 2004)

En el año 2006, la Facultad de Comunicación de la Universidad de la Habana (UH), analizó el comportamiento informacional en los estudiantes de primer año de la carrera de Periodismo, Comunicación Social y Ciencias de la Información. A partir de estos resultados

obtenidos, se propone el diseño de un Programa de Alfabetización Informacional, que se basa en la propuesta de American Library Association (ALA) en el que se desarrollan varias actividades para alfabetizar informacionalmente a los estudiantes apoyados en una plataforma de autoaprendizaje-Moodle, para la enseñanza de la materia. (Ramos, 2006)

En ese mismo año, Meneses desarrolla en la Universidad Central de las Villas, un Programa de ALFIN a partir de un diagnóstico de su comunidad de usuarios, escogiendo como modelo el Big6 Skills. (Meneses, 2006)

La Biblioteca Pública Juan Oscar Alvarado Miranda aún no ha implementado su propio Programa de ALFIN, teniendo en cuenta que la mayoría de las instituciones que tienen programas de ALFIN son bibliotecas universitarias, este estudio constituye el primer paso en vías de diseñar el propio Programa de ALFIN de la Biblioteca Pública de Yaguajay.

2.1.8 Acciones

Por acción es denominado el proceso (ejecución de la actuación) que se subordina a la representación anticipada de aquel resultado que habrá de ser alcanzado, es decir, el proceso subordinado a un objetivo consciente, mediante la puesta en juego de un conjunto de operaciones requeridas para accionar. La acción, como unidad estructural, se caracteriza integralmente por lo inductor y lo ejecutor. (Colectivo de autores, 2011)

La acción, es el proceso que se subordina a la representación del resultado a alcanzar, o sea, a una meta u objetivo conscientemente. A su vez, cada acción está conformada por un sistema de operaciones que vienen a constituir pasos o peldaños a través de cuya realización transcurre la acción, sin embargo, las operaciones que conforman las acciones van a depender de las condiciones concretas en que se realizan, y de los medios e instrumentos que tenga el individuo a su disposición. Las actividades y acciones diarias, poseen un valor incalculable y su sistematización y socialización dan cuenta, tanto de la conducta científica del docente como de su compromiso con la elevación de la calidad en la formación de sus estudiantes.

Según Villafaña Duarte "...la actividad humana no puede existir de otra manera que en forma de acciones o grupos de acciones. De esta manera, la actividad se realiza a

través de acciones y operaciones que constituyen los componentes ejecutores de la actividad. (Villafaña, 2009)

Para Galperin P.Y, "...las acciones son los componentes fundamentales de la actividad; la estructura funcional de la acción humana está constituida por una parte orientadora, una parte ejecutora y otra del control". (Galperin, 1982)

Leontiev, A.N en el año de 1975 define la acción, como el proceso que se subordina a la representación del resultado a alcanzar, o sea, a una meta u objetivo conscientemente. A su vez, cada acción está conformada por un sistema de operaciones que vienen a constituir pasos o peldaños a través de cuya realización transcurre la acción, sin embargo, las operaciones que conforman las acciones van a depender de las condiciones concretas en que se realizan, y de los medios e instrumentos que tenga el individuo a su disposición.

Refiriéndose a las acciones, la autora Belsis De la Paz Pérez (2011) plantea que acción es "...un proceso encaminado a alcanzar un objetivo o fin consciente, las vías, procedimientos, métodos, las formas en que este proceso se realice variarán de acuerdo con las condiciones con las cuales el sujeto se enfrenta para poder alcanzar el objetivo".

2.2 Proceso de investigación efectuado para la realización del estudio de las acciones en la alfabetización informacional en usuarios de la Biblioteca Pública Juan Oscar Alvarado Miranda.

Desde mediados de los años setenta se vienen produciendo cambios profundos en todas las esferas de la actividad humana, tanto en las sociales, las políticas y económicas. A diferencia de etapas anteriores del desarrollo de la humanidad, los cambios contemporáneos se caracterizan por su profundidad (transforman de manera radical las bases de los procesos tecnológicos, económicos y sociales), su amplitud (abarcaban o impactan "horizontalmente" en múltiples esferas), su celeridad; (se producen con una rapidez que no tiene precedentes y que hace extraordinariamente difícil su predicción).

Algunas manifestaciones de esto pueden encontrarse en los desarrollos alcanzados y los impactos producidos por la biotecnología, la ingeniería genética, la robótica, las telecomunicaciones, la computación y la producción de nuevos materiales. Los profundos

cambios de las últimas décadas no se limitan a las esferas tecnológicas y económicas sino también a las políticas y sociales.

La extraordinaria celeridad con que se vienen produciendo los cambios, en todas las esferas de la vida, han llevado a algunos investigadores a cuestionarse la validez de la “Metodología de Investigación”, en su enfoque “formal” o “tradicional”, es decir, en el que se parte de identificar un problema, precisar el marco teórico, elaborar hipótesis, definir las variables, determinar los instrumentos, seleccionar la muestra, etc., que es el predominante en la bibliografía especializada.

Un proceso de investigación, con esta metodología, señalan sus críticos, necesariamente lleva mucho tiempo y se corre el riesgo de que, al terminar la redacción del informe, los cambios que se hayan producido en el objeto de estudio sean de tal naturaleza que las conclusiones de la investigación, aunque estén bien fundamentadas, ya no resulten útiles, pues la “realidad” que se analizó es distinta a la que existe en ese momento.

Otra crítica que se le hace a la metodología “tradicional” de la investigación es que, en esta, el objeto de investigación (individuos, colectivos, organizaciones) tienen un papel pasivo, se observan y consultan por el investigador, pero no participan en forma activa, (ni en la generación de conocimientos, ni en su interpretación, ni en el aporte de enfoques o sugerencias que puedan extraer como conclusiones), cuando en realidad estos son los principales actores, es decir, sujetos más que objetos, de los procesos que se estudian y son los que tendrán que producir las transformaciones que se requieran. Todo esto ha producido un enfoque más dinamizador sobre los métodos de investigación de procesos sociales.

Como respuesta a esto, se ha defendido el enfoque denominado “Investigación- Acción”, que pretende neutralizar las limitaciones que se le imputan a la metodología “tradicional”.

La profundidad que caracteriza la investigación de la época contemporánea viene dada por algunas técnicas de la metodología tradicional que deben ser usadas por el investigador en la recogida de la información ejemplo: la entrevista o la observación ya que se utilizan para verificar la problemática o suceso investigativo para asegurar la transformación radical de los diferentes procesos, tecnológicos, económicos y sociales; el proceso de escogida de la muestra de la investigación tradicional ejerce en la amplitud de la

transformación del proceso al finalizar la investigación producto que la misma se dirige a establecer cambios o mejoras en una esfera determinada ya sea social, política o de otra índole, así como también determina su tiempo de ejecución.

Estos aspectos se derivan de las investigaciones realizadas por diferentes autores constituyen clásicos dentro del campo investigativo durante la proximidad del siglo XXI.

Es de señalar que todo proceso de investigación científica, es una actividad a la cual se dedican cuantiosos recursos humanos, materiales y financieros, en la época contemporánea, dada su importancia, ya que su objetivo central es mejorar nuestro conocimiento del mundo de los hechos y a su vez mejorar el control del hombre sobre los hechos (Hernández, Fernández & Baptista, 1998,p.16) además se dirige a esclarecer argumentos desconocidos por el hombre en su devenir histórico, lo cual es de gran interés para comprender algunas manifestaciones dadas en su ambiente original, además de ofrecer grandes informaciones acerca de las ciencias humanísticas, sociales y naturales de modo general.

La investigación se origina a partir de las concepciones de aquella parte de mundo social que se desea estudiar desde diversas fuentes, como la actividad práctico-transformadora del hombre y el proceso de desarrollo del propio. Como es el caso de las ciencias sociales o humanísticas que parten de la argumentación a la explicación de fenómenos sociales, las ciencias psicológicas estudiando la psiques del hombre entre otras.

La investigación cualitativa, asumida por la autora, tiene significados diferentes en cada momento. Una primera definición, aportada por Denzin y Lincoln (1994:2), destaca que es multimetódica en el enfoque, implica un enfoque interpretativo, naturalista hacia su objeto de estudio” .esto significa que los investigadores cualitativos estudian la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar, los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una variedad de materiales – entrevistas, experiencia personal, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos – que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas.

Taylor (1986) consideran, en un sentido amplio, la investigación cualitativa como “aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable”.

Se trabaja con una metodología cualitativa, como indica su propia denominación, tiene como objetivo describir las cualidades de un fenómeno. Dentro de esta metodología cualitativa, se asume como método para el desarrollo de la presente investigación, la fenomenología, pues dicho método busca conocer los significados que los individuos dan a su experiencia, lo importante es aprehender el proceso de interpretación por el que la gente define su mundo y actúa en conciencia. El fenomenólogo intenta ver las cosas desde el punto de vista de otras personas, descubriendo, comprendiendo e interpretando.

La investigación fenomenológica es el estudio de la experiencia vital, del mundo de la vida, de la cotidianidad. Es también la descripción de los significados vividos y existenciales. Esta explica los fenómenos dados a la conciencia.

Como diferencia fundamental de la investigación fenomenológica, frente a otras corrientes de investigación cualitativas, destaca el énfasis sobre lo individual y sobre la experiencia subjetiva.

Por las concepciones antes mencionadas, la investigación en la ALFIN en los usuarios de la Biblioteca Pública Juan Oscar Alvarado Miranda del Municipio de Yaguajay, apoyándose primeramente en la memoria de la experiencia vital, a través de explicaciones verbales, y la recopilación de una serie de documentos donde se evidencian la ALFIN en los usuarios, hasta la actualidad. Para el desarrollo de la misma, y sus posteriores resultados se llevó a cabo un riguroso trabajo de campo, que tuvo como técnicas protagonistas, el análisis de documentos, la entrevista, la observación, el cuestionario, se realizó a la vez un análisis cualitativo de los hechos y datos que ocurren en la población muestral.

2.2.1 Aspectos metodológicos

El diseño utilizado es no experimental explicativo, puesto que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir no se hace variar intencionalmente las variables, pues se parte de la observación de fenómenos y su comportamiento en el contexto

natural, para después analizarlos. (Sampier, 2004).

2.2.2 Métodos y técnicas empleadas.

En la investigación se emplearon diferentes métodos, técnicas e instrumentos que identificaron las causas del problema y las posibles vías para resolverlas en la etapa inicial, sustentados en la concepción dialéctico-materialista.

Del nivel teórico.

- Ø **Histórico-lógico:** Permitió el análisis de los supuestos teóricos metodológicos que sustentan el problema científico desde su génesis hasta la actualidad en el desarrollo de conocimientos y habilidades en acciones de ALFIN.
- Ø **Hipotético-deductivo:** Permitió arribar a la solución del problema científico de forma adelantada a través de la hipótesis.
- Ø **Analítico-sintético:** Permitió descomponer el problema en sus partes para su estudio, finalmente unir cada una de ellas como un todo en función de resolver el problema científico.

Del nivel empírico.

- Ø **Observación:** Permitió obtener la información del comportamiento del objeto de investigación sobre las habilidades de alfabetización informacional. (Anexo I)
- Ø **Encuesta:** Se aplicó con el objetivo de recoger lo relacionado con las habilidades y el conocimiento de la ALFIN y los servicios de Biblioteca Pública Juan Oscar Alvarado Miranda para la adquisición de la información en los usuarios. (Anexo II)
- Ø **Entrevista:** La entrevista cara a cara permitió recoger información sobre acontecimientos y aspectos subjetivos de las personas entrevistadas como: valores, actitudes, opiniones. (Anexo III)
- Ø **Análisis de documentos:** Posibilitó la revisión de resoluciones, manuales, textos digitalizados, folletos, etc. y el diseño de la propuesta de acciones de alfabetización informacional; Además permitió profundizar en otras concepciones teóricas generales para comprender el problema objeto de investigación.

Esta técnica constituyó un preparativo sumamente útil para recoger nuevos datos, posibilitó entender el por qué de muchos acontecimientos de la práctica diaria. En el

análisis de documentos, no se trató solo de reunir o recopilar documentos sino de analizarlos y hacer una valoración de ellos. El uso de documentos fue importante en la investigación durante la exploración para obtener una información inicial sobre la situación de esta. También constituyó una fuente complementaria de comprobación de datos obtenidos por otros métodos.

Se utilizaron elementos propios del análisis de información, como la elaboración de resúmenes y notas que facilitaron el acceso y utilización de la información contenida en los documentos.

Del nivel matemático.

Permitió analizar los diferentes datos numéricos de la etapa de diagnóstico, realizar cálculos comparativos y representaciones en tablas.

De forma general todos ellos permitieron realizar análisis, inferencias, obtener datos sobre la muestra en sus inicios y emitir reflexiones para la propuesta.

Es de señalar que para el desarrollo de la investigación fue necesaria una etapa diagnóstica para argumentar y especificar el estudio realizado acerca de las acciones de alfabetización informacional.

2.2.3 Definiciones operacionales y conceptuales

Para lograr con mayor facilidad el éxito de una investigación es imprescindible los métodos y técnicas escogidos para la recolección de datos, permitiendo con estas la comparación de parámetros establecidos en la investigación, ya que pueden asumir diferentes valores, ofreciendo la posibilidad de evaluar más adecuadamente los resultados del proceso investigativo.

La investigación permitió contestar las siguiente **Hipótesis:**

Si se realizan acciones sustentadas en la alfabetización informacional, entonces se lograría un eficiente uso de la información en los usuarios de la Biblioteca Pública Juan Oscar Alvarado Miranda del municipio de Yaguajay.

2.2.4 Selección muestral

La investigación tuvo en cuenta una población de 53 bibliotecarias inscritas en la Biblioteca Pública Juan Oscar Alvarado Miranda en el año 2012, escogiéndose como unidad muestral 30. Para la selección de la muestra se tuvo en cuenta las que con más frecuencia asistían a la biblioteca en busca de información y presentan dificultades para el acceso y manejo de la información que circula por las redes informáticas.

La muestra es probabilística intencional, pues los resultados de la investigación servirán de información para tomar decisiones que afectarán a toda la población y se materializarán en el diseño.

2.2.5 Resultados del diagnóstico inicial.

Para el desarrollo del diagnóstico en función del dominio de los usuarios de las destrezas informativas, en el uso de los servicios y/o recursos de información de la biblioteca pública, se hizo necesario tener como punto de partida el análisis de las habilidades informacionales que poseen los usuarios seleccionados.

Durante la aplicación del método se trabajó con un grupo de 30 bibliotecarias seleccionadas por ser las que más frecuentemente asistían a la biblioteca, graduadas de técnico medio en bibliotecología y procedentes de sucursales donde no cuentan con tecnología informática.

Primeramente se aplicó la guía de observación (Anexo I) con el objetivo observar las habilidades informativas que presentan los usuarios mediante las acciones desarrolladas en la biblioteca, en la que se constata los siguientes resultados:

En cuanto a la búsqueda de información, se observó que solo 12 sujetos saben que información buscan. Esto denota la falta de motivación por el aprendizaje, y de que no todos los usuarios que visitan la biblioteca para la búsqueda de información aprovechan y realizan la consulta de documentos que existen. En cuanto a identificación de las características y contenido de las fuentes de información en diferentes soportes se constató que 13 encuestados de la muestra saben hacerlo, el resto no lo hacen. Los usuarios no conocen la tipología de los documentos, esto hace que su manera de proceder con la información sea pobre. (Anexo IV)

Con relación a la frecuencia con que utilizan los servicios y/o recursos informativos en cualquier soporte de ellos solo 9 lo realizan frecuentemente, el resto solo en ocasiones. Esto denota falta de conocimientos de algunos usuarios para el manejo de los servicios y/o recursos informativos como referencia. Del acceso los Sitios Web desde la biblioteca se pudo constatar que solamente 4 usuarios lo realizaban frecuentemente el resto en ocasiones, lo que demuestra que no dominan las técnicas para el uso y manejo de estos. (Anexo IV)

Otro de los instrumentos aplicados fue la guía de encuesta a usuarios con el objetivo de conocer acerca del uso de la información y los servicios prestados en la biblioteca pública. (Anexo II)

Cuando se les preguntó si la alfabetización informacional para el hombre es una necesidad solo 4 sujetos responden que si, 8 que no y el resto lo desconocen, esto constata que a pesar de ser usuarios que mayormente frecuentan la biblioteca no tienen conocimiento de la alfabetización informacional. (Anexo V)

En cuanto a la frecuencia en que asisten a la biblioteca, del total de sujetos, 16 lo hacen mensualmente, 6 quincenalmente, 5 semanalmente y solo 3 encuestados asisten diariamente, evidenciando así la falta de interés por su autopreparación. (Anexo V)

Con respecto a la repuesta que dan los usuarios de cómo localizan la información deseada, 17 usuarios lo hacen con el apoyo de la bibliotecaria, 6 utilizando los catálogos al servicio del usuario, 5 consultando listados bibliográficos y solo 2 realizando búsqueda digital. En el resultado alcanzado se demuestra la dependencia de la ayuda de la bibliotecaria para la búsqueda de información. (Anexo V)

Del total de usuarios encuestados si evalúan y organizan la información que obtienen, 4 sin apoyo de la bibliotecaria, 14 lo hacen con ayuda de la bibliotecaria y el resto no la evalúan. Lo que evidencia la falta de preparación para completar utilizar la evaluación y organizan como estrategia de comprobación y mejora en la selección de información. (Anexo V)

Como es conocido el acceso a Internet no se puede realizar para obtener información porque en la biblioteca no tiene el añorado servicio, pero se decidió incorporar una

pregunta al cuestionario, la cual ha sido aplicada en otros para saber qué tanto de Internet dominan los usuarios, y para ello preguntó si conocían los buscadores y metabuscadores de Internet. Del total de los encuestados 15 dijeron conocer los buscadores y metabuscadores de Internet, de ellos mencionaron a Google 8 usuarios (Anexo V) Este resultado evidencia que es necesario trabajar con los usuarios en cuanto a que las limitaciones a Internet puede ser un motivo para que ellos refieran no conocer las diferentes herramientas de búsqueda de información que existen.

Con relación a los servicios y/o recursos informativos que ofrece la Biblioteca Pública de los encuestados 9 afirman que responden a sus necesidades informativas, 4 obtienen siempre la información que necesitan, 6 requieren de mucho tiempo para encontrar lo que necesitan, 4 que es actualizada la bibliografía que consultan y 7 no encuentran nada. (Anexo V)

En la fase intermedia de la investigación fue necesario aplicar a la muestra seleccionada una guía de preguntas que evaluara la mayor cantidad de elementos arrojando los siguientes resultados: (Anexo III)

De los individuos encuestados 6 identifican las necesidades de información y la importancia como un recurso informativo, con relación a las necesidades de información 19 sujetos al comunicarse con la autora no las expresan. Al referirse la autora al conocimiento de las fuentes para recuperar información, atendiendo a las necesidades informativas 19 encuestados las desconocen 21 no dominan las técnicas para el diseño de estrategia de búsqueda a partir de las necesidades expresadas. (Anexo VI)

En lo referente a cómo valoran los resultados obtenidos y/o replanteamiento de tema al referirse a la autora 17 no lo realizan. De los encuestados 10 logran identificar las diferentes herramientas de búsquedas y recuperación atendiendo a su tipología de organización y solamente 6 utilizan las herramientas de búsquedas y recuperación de la información, atendiendo a las necesidades de información. (Anexo VI)

La autora al referirse a la importancia que le atribuyen a la consulta de las bases de datos bibliográficos como fuentes confiables para la búsqueda de información, un total de 9 sujetos les atribuye importancia. Del total de los sujetos 12 tienen conocimiento a lo referente a las bases de datos bibliográficas que estén disponibles en la biblioteca, sus

características y cobertura temática, de ellos 6 pueden valorar y seleccionar las bases de datos de acuerdo a las necesidades informativas y 5 saben cómo salvar la información recuperada dentro de los sistemas de información. (Anexo VI)

Del total de individuos investigados 8 identifican documentos a través de la interpretación de una bibliografía. Conocen qué es un formato bibliográfico y las topologías que existen solamente 6. Al referirse la autora a cómo identificar acotados de citas y su relación con la bibliografía en un documento 20 no lo saben realizar y 23 no pueden localizar de nueva información a partir de referencias bibliográficas. (Anexo VI)

Es significativo lo que expresamos a continuación pues el total de los sujetos de la muestra tienen afectados los siguientes aspectos que son esenciales dentro de alfabetización de la información. (Anexo VI)

- Ø Identificar documentos a través de la interpretación de una bibliografía.
- Ø Conocer qué es un formato bibliográfico y las topologías que existen.
- Ø Identificar acotados de citas y su relación con la bibliografía en un documento.
- Ø Localizar nueva información a partir de referencias bibliográficas.
- Ø Dominar el uso de gestores bibliográficos para diferentes sistemas operativos.
- Ø Dominar el uso de los formatos de citación.
- Ø Saber cómo establecer la interacción de los gestores bibliográficos con bases de datos.
- Ø Conocimientos sobre cómo publicar resultados.
- Ø Identificar espacios para publicar información.
- Ø Seleccionar y evaluar fuentes de información para las publicaciones criterios de evaluación de fuente.
- Ø Comunicar la información de manera ética.
- Ø Dominar criterios e indicadores de la calidad de la información.

- Ø Utilizar la evaluación como estrategia de comprobación y mejora en la selección de información.
- Ø Utilizar la información de forma ética y legal.
- Ø Conocer métodos y técnicas para la evaluación de la información electrónica.
- Ø Conocer la importancia del uso y respeto al derecho del autor.
- Ø Evaluar y seleccionar la información recuperada distinguiendo la veracidad, la facilidad, y la credibilidad de los contenidos.

2.3- Propuesta de la investigación.

2.3.1 Descripción de los servicios y/o recursos informáticos que brinda la Biblioteca Pública Juan Oscar Alvarado Miranda del Municipio de Yaguajay que sirvieron de base y argumentación de la propuesta.

Las bibliotecas públicas junto con otras instituciones forman parte del sistema de comunicación, de información y conocimiento en la comunidad.

Las Bibliotecas Públicas tienen como objetivo general de su trabajo el desarrollo educativo, cultural, social, político, ideológico y económico del individuo y de la comunidad, a través de un adecuado trabajo de información y referencia.

Las políticas y procedimientos de la biblioteca deben basarse en las necesidades e intereses de información de los usuarios, y no en la conveniencia de la organización y del personal.

Solo si se es sensible a las necesidades de los usuarios y modela sus servicios para satisfacer esas necesidades, la biblioteca podrá decir que presta un servicio de calidad. Los usuarios satisfechos son los mejores abogados de la biblioteca. (Katz, William.1998)

Las bibliotecas públicas tienen como finalidad principal la educación de adultos. La Biblioteca Pública Juan Oscar Alvarado Miranda del Municipio de Yaguajay, ofrece a la comunidad, diferentes servicios y/o recursos informáticos en soportes impreso, digital y/o

electrónico. De acuerdo con el manual de los servicios bibliotecarios son los siguientes: (Libera Bonilla, B. 2008).

- 1- Préstamo interno: Funciona con la modalidad de estantería abierta y abre sus puertas al público en general.
- 2- Préstamo externo: se realiza mediante la entrega a los usuarios de los documentos que existen en el fondo de la institución, para su consulta fuera de la misma, durante un periodo limitado de tiempo.
- 3- Préstamo interbibliotecario: Servicio mediante el cual se satisfacen las solicitudes de información a los usuarios de una institución dada utilizando los fondos de otra.
- 4- Servicios de extensión bibliotecaria: constituye un servicio que posibilita que la biblioteca pueda acercar los servicios bibliotecarios hacia zonas rurales y urbanas que no cuentan con una biblioteca pública y donde se encuentran usuarios que por razones de lejanía o de otras limitaciones, no pueden acudir a la institución.
- 5- Servicios de información: Consulta y referencia: El en su concepción más amplia, es la relación que se establece entre el usuario y el referencista a través de la comunicación directa dada en el proceso pregunta respuesta.
Consulta: Es la tarea que realiza personalmente el bibliotecario ante la pregunta que el usuario formula, buscando una respuesta rápida y que se soluciona mediante una búsqueda sencilla, valiéndose de títulos de colección o del criterio de determinados especialistas, con el objetivo de ofrecer la información solicitada.
Referencia: Es el servicio que, dado su nivel de complejidad, requiere el uso de variadas fuentes de información para satisfacer las demandas del usuario, siendo factible el acceso a las obras de referencia, así como a otros documentos de la colección general de la institución o la consulta a especialistas e investigadores.
- 6- Acceso a bases de datos locales y remotas: Son los servicios mediante los cuales el usuario puede acceder a los documentos que se encuentran en formato digital así como a bases de datos locales y remotas, a través de la intranet.
- 7- Servicios de promoción y divulgación:
Divulgación: Constituye uno de los servicios de información y se caracteriza por mantener informado al usuario sobre los documentos, servicios bibliotecarios u otros datos de interés.

Actividades de promoción de lectura: Es el proceso mediante el cual las bibliotecas contribuyen a fomentar y desarrollar el hábito de lectura.

- 8- Servicios para personas con discapacidad: Dirigido a personas invidentes y débiles visuales o con otras discapacidades motoras, auditivas y mentales que se brindan en áreas especiales de la biblioteca.
- 9- Diseminación selectiva de la información: Aquella información brindada a los usuarios sobre los documentos que han sido incorporados al fondo documental.
- 10- Bibliográficos: Referencias bibliográficas, información sobre nuevas adquisiciones, significando los datos bibliográficos.
- 11-Educación de usuarios: Proyecto o programa con el fin de orientar e instruir a los usuarios actuales y potenciales, individual o colectivamente.

2.3.2 Propuesta de acciones de Alfabetización Informacional en usuarios de la Biblioteca Pública Juan Oscar Alvarado Miranda.

Para resolver las insuficiencias arrojadas en los resultados iniciales la autora aplicó la siguiente propuesta. La misma es contentiva de ocho acciones que tienen como característica de ser asequible a la muestra, en ella lo usuarios miembros de la muestra deben auto prepararse, intercambiar en talleres, socializar conocimientos realizar intervenciones, trabajar de manera práctica en la búsqueda de información, construir conocimientos a partir del trabajo de búsqueda bibliográfica, desarrollar habilidades en el uso de los equipos informáticos y las herramientas que estos les posibilita para mejorar la búsqueda, obtener información de más calidad, desarrollar sistemas para el trabajo virtual en grupos, lo que le permitirá tener los conocimientos más actuales sobre diferentes ramas del saber , tales como los conocimientos científicos, en áreas tan importantes como la industria , el comercio, el arte, el deporte, la política, la religión, entre otros. Permitiéndole la evaluación y autoevaluación constante a cada sujeto de la muestra.

Plan de acciones con la descripción de cada una de ellas:

Acción 1

Título: La linformación como recurso.

Limitación: Los usuarios tienen desconocimiento de la información como recurso.

Objetivo: Relacionar a los usuarios con la información como recurso.

La acción se realizará mediante una autopreparación de los encuestados relacionada con la información como recurso.

Aspectos a tener en cuenta para el trabajo independiente.

-Identificar las necesidades de información y la importancia como un recurso informativo.

-Expresar las necesidades de información.

-Conocer las fuentes para recuperar información, atendiendo a las necesidades informativas.

-Dominar las técnicas para el diseño de estrategia de búsqueda a partir de las necesidades expresadas.

-Valorar los resultados obtenidos y/o replanteamiento de tema.

Ejecutan: Individuos de la muestra.

Responsable: Directora de la biblioteca.

Participantes: Usuarios.

Acción 2

Título: La información como recurso.

Limitación: Los usuarios carecen de los conocimientos relacionados con la importancia de la información como recurso.

Objetivo: Demostrar la importancia de la información como recurso.

La acción se realizará en un taller donde se demostrará la importancia de la información como recurso.

Aspectos para debatir:

-Identificación las necesidades de información y la importancia como un recurso informativo.

-Expresar las necesidades de información.

-Conocer las fuentes para recuperar información, atendiendo a las necesidades informativas.

-Dominar las técnicas para el diseño de estrategia de búsqueda a partir de las necesidades expresadas.

-Valorar los resultados obtenidos y/o replanteamiento de tema.

Ejecutan: Individuos de la muestra.

Responsable: Directora de la biblioteca.

Participantes: Usuarios.

Acción 3

Título: La Tecnología como recurso, herramientas para la búsqueda y recuperación de la información.

Limitación: Los usuarios no saben identificar las herramientas para la búsqueda y recuperación de la información utilizando las tecnologías informáticas.

Objetivo. Identificar las herramientas para la búsqueda y recuperación de la información utilizando las tecnologías informáticas.

La acción se realizará con actividades directamente en las computadoras del laboratorio de la Biblioteca Pública donde los especialistas y técnicos del área de servicio se encargarán de orientar a los usuarios como utilizar las herramientas necesarias.

Actividades

-Identificar las diferentes herramientas de búsquedas y recuperación atendiendo a su topología de organización.

- Utilizar las herramientas de búsquedas y recuperación de la información, atendiendo a las necesidades de información.

Ejecutan: Especialistas y técnicos del área de servicio.

Responsable: Directora de la biblioteca.

Participantes: Usuarios.

Acción 4

Título: Bases de Datos Bibliográficas.

Limitación: Los usuarios carecen de habilidades en trabajo con las Bases de Datos Bibliográficas.

Objetivo: Consolidar el trabajo con las Bases de Datos Bibliográficas.

La acción se realizará una actividad directamente en la computadora en el laboratorio de computación de la Biblioteca Pública donde intervendrán los usuarios asesorados por los técnicos del área de servicio.

Aspectos con los que deben interactuar los individuos:

- Interiorizar la importancia de la consulta de las bases de datos bibliográficos como fuentes confiables para la búsqueda de información.
- Conocer las bases de datos bibliográficas que estén disponibles en la biblioteca, características y cobertura temática.
- Valorar y seleccionar las bases de datos de acuerdo a las necesidades informativas.
- Salvar la información recuperada dentro de los sistemas de información.

Ejecutan: Técnicos del área de servicio.

Responsable Directora de la biblioteca.

Participantes: usuarios.

Acción 5

Título: Interpretación de la información y nociones sobre formatos bibliográficos.

Limitación: Son insuficientes las habilidades de dos usuarios para interpretar la información y nociones sobre formatos bibliográficos.

Objetivo: Interpretar la información y nociones sobre formatos bibliográficos.

La acción se desarrollará en una autopreparación donde los usuarios llegaran a interpretar de forma individual la información y nociones sobre formatos bibliográficos.

Aspectos a tener en cuenta en la auto preparación:

- Identificar documentos a través de la interpretación de una bibliografía.

- Conocer qué es un formato bibliográfico y las topologías que existen.
- Identificar acotados de citas y su relación con la bibliografía en un documento.
- Localizar la nueva información a partir de referencias bibliográficas.

Ejecutan: Usuarios.

Responsable Directora de la biblioteca.

Participantes: Usuarios.

Acción 6

Título: La interpretación de la información y nociones sobre formatos bibliográficos.

Limitación: Los usuarios desconocen como se realiza la interpretación de la información y nociones sobre formatos bibliográficos.

Objetivo: Conocer como se realiza la interpretación de la información y nociones sobre formatos bibliográficos.

La acción se desarrollará en un Taller a partir de la intervención de los Técnicos del área de servicio los cuales intercambiarán con los usuarios donde permitirá conocer como se realiza la interpretación de la información y nociones sobre formatos bibliográficos.

Aspectos para debatir:

- Identificar documentos a través de la interpretación de una bibliografía.
- Conocer qué es un formato bibliográfico y las topologías que existen.
- Identificar acotados de citas y su relación con la bibliografía en un documento.
- Localizar de nueva información a partir de referencias bibliográficas.

Ejecutan: Técnicos del área de servicio.

Responsable Directora de la biblioteca.

Participantes: Usuarios.

Acción 7

Título: La organización de información.

Limitación: No se ha desarrollado un debate en la Biblioteca por parte de los Técnicos del área de servicio a los usuarios, donde se demuestre la importancia de la organización de la información.

Objetivo: Demostrar la organización de información.

La acción se desarrollará una Mesa Redonda a partir de la intervención de los Técnicos del área de servicio donde se demostrará la importancia de la organización de la información.

Aspectos a tratar:

- Dominar el uso de gestores bibliográficos para diferentes sistemas operativos (software libre, software propietarios).
- Crear bibliotecas personales digitalizadas.
- Dominar el uso de los formatos de citación.
- Establecer la interacción de los gestores bibliográficos con bases de datos.

Ejecutan: Técnicos del área de servicio.

Responsable Directora de la biblioteca.

Participantes: Usuarios.

Acción 8

Título: Diseminación de conocimientos, socialización, selección, publicación y evolución de la información.

Limitación: En la Biblioteca no se ha realizado un trabajo que permita a los usuarios la diseminación de conocimientos, socialización, selección, evolución y publicación de información.

Objetivo: Socializar los conocimientos sobre la diseminación de conocimientos, socialización, selección, evolución y publicación de información.

La acción se desarrollará en un Panel a partir de la intervención práctica de los especialistas en informática y los Licenciados en Bibliotecología del municipio los cuales interactuarán con los usuarios, de manera que le permita demostrar el comportamiento de estos ante los nuevos conocimientos que han adquiriendo.

Aspectos:

- Enseñar conocimientos sobre cómo publicar resultados.
- Identificar espacios para publicar información.
- Seleccionar y evaluar fuentes de información para las publicaciones (criterios de evaluación de fuente).
- Comunicar la información de manera ética.
- Dominar criterios e indicadores de la calidad de la información.
- Utilizar la evaluación como estrategia de comprobación y mejora en la selección de información.
- Utilizar la información de forma ética y legal.
- Conocer métodos y técnicas para la evaluación de la información electrónica.
- Conocer la importancia del uso y respeto al derecho del autor.
- Evaluar y seleccionar la información recuperada distinguiendo la veracidad, la facilidad, y la credibilidad de los contenidos.

Ejecutan: Especialistas en informática del centro y los Licenciados en Bibliotecología del municipio

Responsable Directora de la biblioteca

Participantes: Usuarios

Todas las acciones serán evaluadas en el momento que se ejecuten por los individuos de la muestra, otorgándole la categoría de bien regular o mal. Además, al final todos los integrantes trabajarán en una sección de manera individual con la para demostrarle las habilidades y conocimientos adquiridos con relación a los elementos e indicadores

CONCLUSIONES.

La investigación realizada permitió arribar a las siguientes conclusiones.

La alfabetización informacional implica la capacidad de las personas para trabajar en entornos de red e integrar aquello que aprenden de los sitios que visitan o de las distintas comunidades en las que participan.

El estudio del problema confirmó que existían insuficiencias en la alfabetización informacional en los usuarios de la Biblioteca Pública Juan Oscar Alvarado Miranda del municipio de Yaguajay, para identificar, crear, organizar, elaborar estrategias de búsqueda, evaluar, utilizar y comunicar la información a pesar de que constituyen objetivos de la Biblioteca Virtual

La propuesta realizada para los usuarios de la Biblioteca Pública Juan Oscar Alvarado Miranda del municipio de Yaguajay, son contentivas de ocho acciones de alfabetización para lograr una apropiada y efectiva potenciación de las destrezas informativas necesarias ante los cambios sociales, económicos y tecnológicos que afectan al mundo de la información.

RECOMENDACIONES

Aplicar la propuesta de acciones de Alfabetización Informacional que posibilite el acceso y manejo de la información de los usuarios de la Biblioteca Pública Juan Oscar Alvarado Miranda del municipio de Yaguajay.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilera Jiménez, A. (2007). Los nuevos retos educativos ante la sociedad de la información. Universidad de Sevilla, España. Recuperado a partir de <http://www.cica.es/aliens/revfuentes/num2/campo2.htm>

American Association of School Librarians and Association for Educational Communications and Technologies. (1998). [Information power: building partnerships for learning](#). Chicago: ALA. Recuperado de http://www.ala.org/ala/aasl/aaslproftools/informationpower/InformationLiteracyStandards_final.pdf

American Library Association. *Presidential Committee on Information Literacy*. (1989). [Final report](#). Recuperado de <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/presidential.htm>

Angulo, N. (2004). Normas de competencia en información. *En: Lau, J.; Cortés, J., comp. Normas de alfabetización informativa para el aprendizaje [En línea]*. Chihuahua: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Recuperado a partir de http://bivir.uacj.mx/DHI/PublicacionesUACJ/Docs/Libros/Memorias_Tercer_Encuentro_DHI.pdf

Association of College and Research Libraries and American Library Association. (2000). [Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la Educación Superior](#). *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, No. 60, 93-110. Recuperado de <http://www.aab.es/pdfs/baab60/60a6.pdf>

Association of College and Research Libraries and American Library Association. (2002). [Guidelines for instruction programs in academic libraries](#). *College and Research Libraries News*, **63**(10), 732-735. Recuperado de <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/guidelinesinstruction.htm>

Association of College and Research Libraries and American Library Association. (2003). [Características de los programas de alfabetización en información que sirven como ejemplo de las mejores prácticas](#). *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, No. 70, 67-72. Recuperado de <http://www.aab.es/pdfs/baab70/70a4.PDF>

Association of College and Research Libraries. *Instruction Section*. (2001). [Objetivos de formación para la alfabetización en información: un modelo de declaración para bibliotecas universitarias](#). *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, No. 65, 47-71. Recuperado de <http://www.aab.es/pdfs/baab65/65a3.pdf>

Association of College and Research Libraries. *Instruction Section*. (2005a). [Agenda para la investigación en instrucción bibliográfica y alfabetización informacional \(ALFIN\)](#). *Anales de Documentación*, No. 8, 275-283. Recuperado de <http://www.um.es/fccd/anales/ad08/ad0816.pdf>

Association of College and Research Libraries. *Instruction Section*. (2005b). [Bibliography of citations related to the research agenda](#). Recuperado de <http://www.ala.org/ala/acrlbucket/is/iscommittees/webpages/research/bibcitations.htm>

Association of College and Research Libraries. *Instruction Section*. (2006) [Information literacy in the disciplines](#). Recuperado el 11 de mayo de <http://www.ala.org/ala/acrlbucket/is/projectsacrl/infolitdisciplines/>

American Library Association. Intro to Info Lit. [online]. (s. f.). Recuperado enero 28, 2013, a partir de http://www.ala.org/ala/acrl/acrlissues/acrlinfo_lit/infolitoverview/introtoinfo_lit/introinfo_lit.cfm

Bawden, D. (2002). Revisión de los conceptos de Alfabetización Informacional y Alfabetización digital. [en línea] (traducción de Piedad Fernández Toledo y J.A. Gómez). *Anales de Documentación*, (5). Recuperado a partir de <http://redalcyx.uaemex.mx/redalcyx/pdf/635/63500518.pdf>

Benito, F. (2006). «¿Qué es alfabetización informacional?» [en línea]. Pinakes,. Recuperado a partir de <http://pinakes.educarex.es/numero3/descargas/colaboraciones2.pdf>

Carla Basili (2003) con motivo del establecimiento de la European Network for Information Literacy (ENIL) (<http://www.ceris.cnr.it/Basili/EnIL/index.html>)

Colectivo de autores. (2011) La formación de habilidades dentro del contexto de la Educación Cubana actual. Tomado de:www.ilustrados.com/publicaciones/EEEAyVEkFVzNgduofw.php - 43

Col·legi de Bibliotecaris-Documentalistes de CatalunyaALFINCAT (<http://www.cobdc.org/grups/alfincat/documents.html>)

Córdoba, S. (2003). *La cultura de información como un reto*. Recuperado de <http://lemi.uc3m.es/forinf@/IMG/pdf/info-19-20.pdf>

Declaración de Praga sobre alfabetización informacional: Hacia una sociedad informacionalmente alfabetizada. UNESCO/NFIL. 2003. Disponible en: <http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/postinfolitconf&meet/PragueDeclarationEspanol.pdf>

De la Paz Pérez, Belsis 2011. Acciones metodológicas para contribuir al desarrollo de habilidades en los servicios de información. Departamento: biblioteca médica filial universitaria de salud. Yaguajay.

De la Cruz Santos, I. D. (2004). *Propuesta de alfabetización tecnológica en el Centro Nacional de Derecho de Autor. [En Departamento de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Facultad de Comunicación]* (p. p. 103). La Habana. Universidad de La Habana.

Doyle C.(1992) Outcome measures for information literacy within the national education goals of 1990: final report of the National Forum on Information Literacy. Summary of findings. Washington DC: US Department of Education. Disponible en: http://eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2/content_storage_01/0000000b/80/23/4a/12.pdf.

Galperin P Y.(1982). Introducción a la Psicología. Ciudad de La Habana. Editorial Pueblo y Educación

Gómez JA. (2010) Alfabetización informacional: cuestiones básicas. 2005. Disponible en: <http://www.thinkepi.net/repositorio/alfabetizacion-informacional-cuestiones-basicas/>

- Gómez-Hernández, J.A. y Pasadas-Ureña, C. (2007). La alfabetización informacional en bibliotecas públicas. Situación actual y propuestas para una agenda de desarrollo. *Information Research*, 12(3) paper 316.html >.
- Gómez, J.A.; Licea, J. (2005). El compromiso de los bibliotecarios en el aprendizaje permanente. *La Alfabetización Informacional*. [En línea]. *TREA*, 145–180.
- Gómez, J.A., Liceas de Arena, J., & Pasadas, C. (s.f). *La alfabetización informacional como servicio de las instituciones documentales*. Recuperado de http://www.fesabid.org/barcelona2003/pdf/Alfabetizaci%F3n%20informacional%20alfin_fesabid2003.PDF
- Jonston, B., W., S. (2003). Information Literacy in Hiher Education: a review and case study. *Studies in Higher Education [on line]*, vol. 28(3, August). Recuperado a partir de <http://www.ingentaconnect.com/content/routledg/cshe/2003/00000028/00000003/art00008>
- Katz, William. (1998) *Introduction Reference Work*. 5ta Ed. London : Editorial Mc Graw-Hill Book Company,. 237 P
- Lee Tenorio, F. (2007). *Inicios de la alfabetización informacional en Cuba*.(p. p. 2). La Habana.
- Libera Bonilla, Blanca. (2008). *Manual de los servicios bibliotecarios para el servicio nacional de bibliotecas públicas*. La Habana. Biblioteca Nacional José Martí.
- Leóntiev, A.N. (1983). *Actividad, conciencia y personalidad*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Martí Lahera, Y. (2002). *Cultura y Alfabetización informacional. Una aproximación a su estudio*. [En Departamento de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Facultad de Comunicación]. La Habana. Universidad de La Habana.
- Meneses Placeres, G. (2006). *Los programas de alfabetización informacional en las universidades*. [En Departamento de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Facultad de Comunicación]. La Habana. Universidad de La Habana

Meneses Placeres, Grizly. (2008). Biblioteca universitaria, CRAI y alfabetización informacional. Recuperado marzo 6, 2012, a partir de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/v17_6_08/aci09608.htm

Meneses Placeres, Grizly. (2009). Evolución y estado actual de la alfabetización en información en Cuba. *ACIMED*, 19(5). Recuperado a partir de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102494352009000500006&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Ramos Valdés, Y., C. G., Y. (2006). *Alfabetización Informacional: Estudio de caso en la Facultad de Comunicación. [En Departamento de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Facultad de Comunicación. La Habana. Universidad de La Habana.*

Ramos Valdés, Y., C. G., Y. (2006). *Alfabetización Informacional: Estudio de caso en la Facultad de Comunicación. [En Departamento de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Facultad de Comunicación. (p. p. 79). La Habana. Universidad de La Habana.*

Ruíz Ortíz, M.; Castañeda Hevia, A.E. (2005). La habilidad de acceso y uso de la información y las tecnologías de la información y las comunicaciones en el perfeccionamiento del trabajo docente metodológico. [en línea]. *Revista Pedagogía Universitaria*, Vol.10(2). Recuperado a partir de <http://revistas.mes.edu.cu/PedagogiaUniversitaria/articulos/2005/2/189405201.pdf>

Sconul (2001). *Boletín de Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, [en línea] (traducción de Cristóbal Pasadas) (62), pp. 63–77.

[Sconul. \(1999\)](#). Siete pilares de la ALFIN de la Sociedad Británica de Bibliotecas Universitarias y Nacionales.

Villafaña Duarte M, García Muñiz N. (2009) El método de proyecto como vía para la formación de la habilidad registrar operaciones. Disponible en: http://www.monografias.com/trabajos41/formacion_de_habilidad.shtml.

Webber, S.; Jonston, B. (2011). Information Literacy: definitions and models.[online. Recuperado a partir de <http://dis.shef.ac.uk/literacy/deafaul.htm>

ANEXO I

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Objetivo: Observar las habilidades informativas que presentan los usuarios mediante las acciones desarrolladas en la biblioteca.

Indicadores a observar:

1. Búsqueda de información.
2. Identificación de las características y contenido de las fuentes de información en diferentes soportes.
3. Frecuencia de utilización de los servicios y/o recursos informativos en cualquier soporte.
4. Acceso a los Sitios Web desde la biblioteca.

ANEXO II

Encuesta a usuario

Usuario: Seguramente que hoy como nunca experimentas la necesidad de permanecer constantemente informado. Para ello se requiere poseer una información a la cual se pretende contribuir a través de un trabajo investigativo que lo permita. Con vista a lograrlo se necesita de tu colaboración a partir de tus sinceras respuestas en esta encuesta.

1- ¿La alfabetización informacional para el hombre es una necesidad?
Sí _____ No _____ No sé _____

2- ¿Con qué frecuencia asiste a la biblioteca?
___ Semanal
___ Quincenal
___ Mensual
___ Diariamente

3- ¿Cómo localiza la información deseada?
____ Con el apoyo de la bibliotecaria.
____ Utilizando los catálogos al servicio del usuario.
____ Consultando listados bibliográficos.
____ Realizando búsqueda digital.

4- ¿Cómo evalúa y organiza la información que obtiene?
____ Sin apoyo de la bibliotecaria.
____ Con apoyo de la bibliotecaria
____ No lo realiza

5- ¿Conoce usted los buscadores y metabuscadores de Internet?
____ Si _____ No
Mencione tres (3) de los que más conoce.

6- Considera ud. que los servicios y/o recursos informativos que ofrece la Biblioteca Pública:

____ Responden a sus necesidades informativas
____ Obtiene siempre la información que necesita
____ Requiere de mucho tiempo para encontrar lo que necesita
____ Está actualizada la bibliografía que necesita.
____ No encuentra nada

ANEXO III

ENTREVISTA.

Objetivo: Diagnosticar el estado de la muestra con relación a la alfabetización informacional

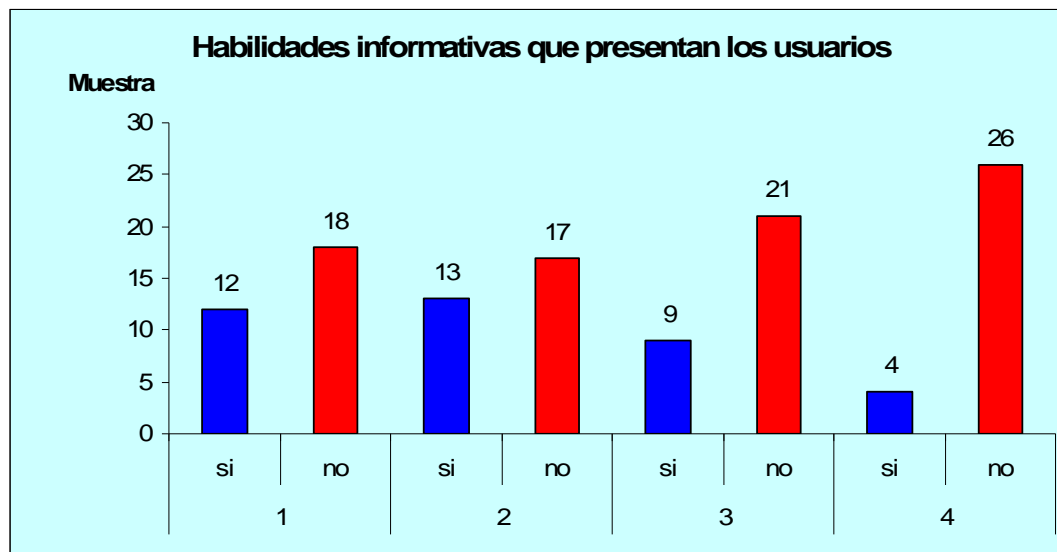
Cuestionario

1. ¿Identifica las necesidades de información y la importancia como un recurso informativo?
2. ¿Expresa las necesidades de información?
3. ¿Conoce usted las fuentes para recuperar información, atendiendo a las necesidades informativas?
4. ¿Domina las técnicas para el diseño de estrategia de búsqueda a partir de las necesidades expresadas?
5. ¿Cómo valora los resultados obtenidos y/o replanteamiento de tema?
6. ¿Cómo Identifica las diferentes herramientas de búsquedas y recuperación atendiendo a su topología de organización?
7. ¿Utiliza las herramientas de búsquedas y recuperación de la información, atendiendo a las necesidades de información?
8. ¿Qué importancia le atribuyes a la consulta de las bases de datos bibliográficos como fuentes confiables para la búsqueda de información?
9. ¿Conoce las bases de datos bibliográficas que estén disponibles en la biblioteca, sus características y cobertura temática?
10. ¿Cómo valora y selecciona las bases de datos de acuerdo a las necesidades informativas?
11. ¿Sabe cómo salvar la información recuperada dentro de los sistemas de información.
12. ¿Cómo identificar documentos a través de la interpretación de una bibliografía?
13. ¿Conoce qué es un formato bibliográfico y las topologías que existen?

14. ¿Sabe identificar acotados de citas y su relación con la bibliografía en un documento.
15. ¿Puede localizar de nueva información a partir de referencias bibliográficas?
16. ¿Logra identificar documentos a través de la interpretación de una bibliografía?
17. ¿Conoce qué es un formato bibliográfico y las topologías que existen?
18. ¿Cómo identifica acotados de citas y su relación con la bibliografía en un documento?
19. ¿Puede localizar de nueva información a partir de referencias bibliográficas?
20. ¿Domina el uso de gestores bibliográficos para diferentes sistemas operativos?
21. ¿Sabe cómo crear personales digitalizadas?
22. ¿Domina el uso de los formatos de citación?
23. ¿Sabe cómo establecer la interacción de los gestores bibliográficos con bases de datos?
24. ¿Puede enseñar conocimientos sobre cómo publicar resultados?
25. ¿Cómo identificar espacios para publicar información?
26. ¿Cómo logra seleccionar y evaluar fuentes de información para las publicaciones (criterios de evaluación de fuente)?
27. ¿Cómo comunica la información de manera ética?
28. ¿Domina criterios e indicadores de la calidad de la información?
29. ¿Utiliza la evaluación como estrategia de comprobación y mejora en la selección de información?
30. ¿Utiliza la información de forma ética y legal?
31. ¿Conoce métodos y técnicas para la evaluación de la información electrónica?
32. ¿Conoce la importancia del uso y respeto al derecho del autor?
33. ¿Evalúa y selecciona la información recuperada distinguiendo la veracidad, la facilidad, y la credibilidad de los contenidos?

ANEXO IV

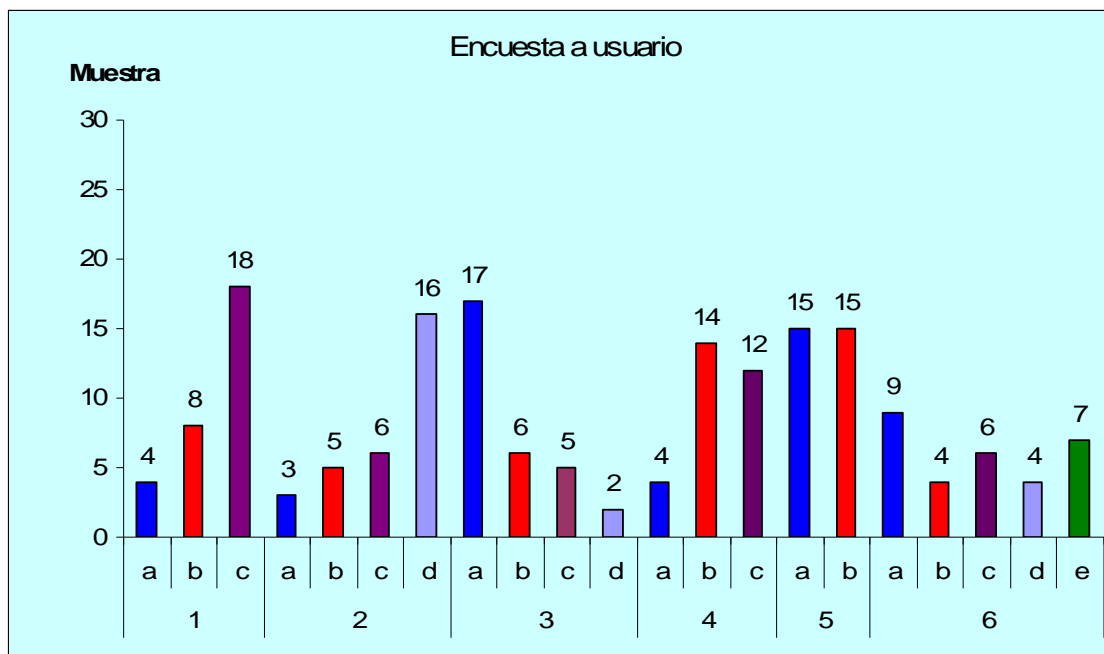
Comportamiento de la guía de observación en el diagnóstico inicial



1. Búsqueda de información.
2. Identificación de las características y contenido de las fuentes de información en diferentes soportes.
3. Frecuencia de utilización de los servicios y/o recursos informativos en cualquier soporte.
4. Acceso a los Sitios Web desde la biblioteca.

ANEXO V

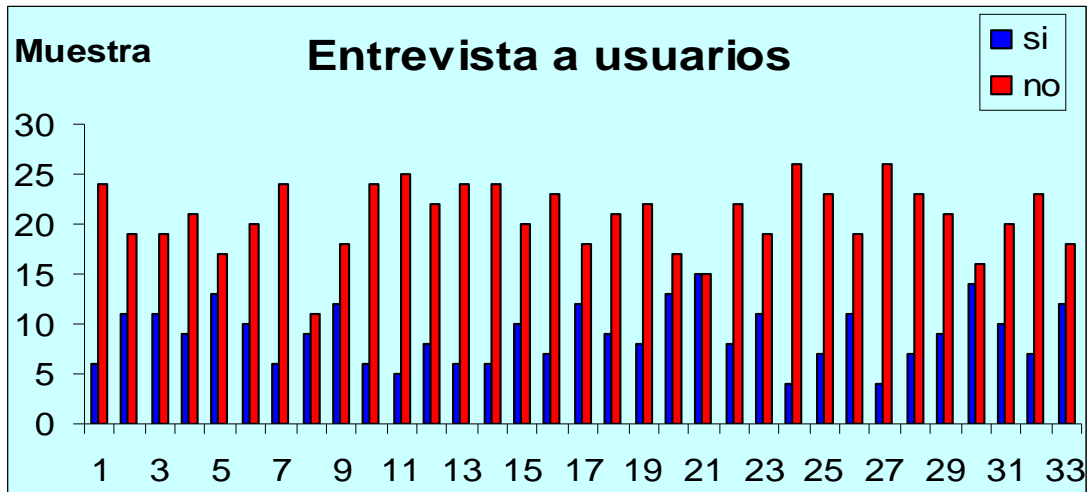
Comportamiento de la encuesta de observación en el diagnóstico inicial



- 1- ¿La alfabetización informacional para el hombre es una necesidad?
a) Sí. b) No. c) No sé.
- 2- ¿Con qué frecuencia asiste a la biblioteca?
a) Diariamente. b) Semanalmente. c) Quincenalmente. d) Mensualmente.
- 3- ¿Cómo localiza la información deseada?
a) Con el apoyo de la bibliotecaria.
b) Utilizando los catálogos al servicio del usuario.
c) Consultando listados bibliográficos.
d) Realizando búsqueda digital.
- 4- ¿Cómo evalúa y organiza la información que obtiene?
a) Sin apoyo de la bibliotecaria.
b) Con apoyo de la bibliotecaria.
c) No lo realiza.
- 5- ¿Conoce usted los buscadores y metabuscadores de Internet?
a) Si. b) No.
- 6- Considera ud. que los servicios y/o recursos informativos que ofrece la Biblioteca Pública:
a) Responden a sus necesidades informativas.
b) Obtiene siempre la información que necesita.
c) Requiere de mucho tiempo para encontrar lo que necesita.
d) Es actualizada la bibliografía consultada por usted.
e) No encuentra nada.

ANEXO VI

Comportamiento de la guía de observación en el diagnóstico inicial



Es significativo lo que expresamos a continuación pues el total de los sujetos de la muestra tienen más afectados los siguientes aspectos de 33 preguntas realizadas:

- Ø Conocer qué es un formato bibliográfico y las topologías que existen.
- Ø Localizar nueva información a partir de referencias bibliográficas.
- Ø Dominar el uso de los formatos de citación.
- Ø Identificar espacios para publicar información.
- Ø Comunicar la información de manera ética.
- Ø Dominar criterios e indicadores de la calidad de la información.
- Ø Utilizar la información de forma ética y legal.
- Ø Conocer la importancia del uso y respeto al derecho del autor.
- Ø Entre otras.