

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN: EN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA
EL DESARROLLO**



**LA ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL DE LOS USUARIOS DE
LA BIBLIOTECA PÚBLICA “LUIS BELTRÁN PRIETO FIGUEROA”**
Trabajo especial de grado para optar al título de Especialista en Información y
Comunicación para el Desarrollo

Tutora.

Msc. Elisa Di Sante
C.I.: 5.133.922

Autora

Lic. Ana María Meléndez Cova
C.I.: 13.864.429

Caracas, Julio 2011.

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN: EN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA
EL DESARROLLO**



**LA ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL DE LOS USUARIOS DE
LA BIBLIOTECA PÚBLICA “LUIS BELTRÁN PRIETO FIGUEROA”**

Autora: Lic. Ana María Meléndez Cova

Trabajo especial de grado para optar al
título de Especialista en Información y
Comunicación para el Desarrollo.

Tutora:

Msc. Elisa Di Sante B.
C.I. 5.133.922

Caracas, Julio de 2011

AGRADECIMIENTOS

Primeramente Dios por siempre protegerme y darme salud ante todo, para tener la dicha de culminar con éxito esta meta alcanzada.

A mi madre quien le agradezco cada momento que pasa, ya que siempre está ahí para complacer y comprender los instantes necesarios en mi vida. Gracias por todo los “sí” que cada día recibo de ti.

A mi compañero de vida, Miguel Rivas quien a pesar de su poco conocimiento de mi tema, se mostro algo interesado y me apoyo cada vez que necesitaba de su presencia para cumplir con este logro.

A Marylene Gomes, gran compañera de estudios que con su insistencia y perseverancia me empujo para llegar al final de este trabajo, ya que nunca dejo que me diera por vencida hasta no ver culminado mi trabajo de investigación. Gracias amiga gran esfuerzo logrado, como siempre lo decíamos: “Hasta el final que si lo terminamos”

A mis amigas y comadres quienes le agradezco la gran paciencia que me tuvieron cada vez que me oían hablar de mi tesis. Adriana la que con su comprensión, apoyo y ayuda incondicional mostró su interés para que esta meta se cumpliera hasta el final, gracias por tus sinceras palabras, y por siempre estar presente en los momentos que lo ameritan. A Mariana quien siempre me dio motivos razonables para que continuara hasta culminar mi investigación, gracias por reflejar en mí un ejemplo a seguir y no dejar que mi esfuerzo quedara estancado. A Bárbara que con su insistencia, buenas aspiraciones y

con un espíritu positivo me mantuvo encaminada en mi trabajo y siempre aportó su granito de arena en el momento que lo necesite.

A mi tutora, Elisa Di Sante B, profesional excelente con extraordinarias virtudes, quien apareció como un ángel en el momento preciso y no permitió el abandono de mi tema, aportando su valioso conocimiento para llevar a cabo la culminación de esta investigación.

A mis hermanos que de una u otra manera mostraron su apoyo y colaboración, agradecida a Julio Cesar quien tuvo la amabilidad de ofrecer sus ideas para avanzar en mi trabajo.

A Marielbys por sus confortables palabras cada vez que se enteraba de los pasos avanzados para el logro de este trabajo. Gracias por tu compañía en mis largas noches de estudios para culminar y alcanzar una meta más.

A Josymar quien a pesar de sus pocas palabras, se que se preocupaba porque mi trabajo se cumpliera de manera excelente. Muy valioso tu aporte brindado y el apoyo dado en momentos precisos de la investigación.

A Ynemar que todo momento manifestó su sincera colaboración y con su buena fe me mantuvo positiva para que el trabajo saliera.

A Carmen Marrero que con su sincero entusiasmo, aportó sus conocimientos en el momento adecuado de la realización de la investigación.

Al personal de CIDECI, en especial a la Sra. Eleida por su atención y cordialidad en todo momento.

Al profesor Vidal Sáez, por su atención tan educada en el momento más preciso para culminar la entrega del trabajo.

Al profesor Álvaro Agudo, quien con su buena voluntad hizo su mejor aporte para que la investigación se entregara en su justo momento.

A Legna Silva por su buena intención al estar pendiente del avance del presente estudio.

A mí siempre amiga Yasmin, quien a pesar de la distancia se mantiene unida y muy satisfecha con mis logros obtenidos.

A todas aquellas persona que mostraron en los momentos oportunos una sincera inquietud y participación en esta investigación.

A todos de corazón, mil Gracias.

DEDICATORIA

A mis dos ángeles, mis inspiraciones de pensamiento cada segundo, Sergio Miguel y Saúl David, quienes me dieron la motivación que un día necesite para culminar este trabajo. Gracias por existir en mi vida, han sido, son y serán mis tesoros más preciados. Los Amo con toda la fuerza de mi corazón.

A mis tres hermosuras que también tienen su lugar especial en mi corazón, Luis Daniel, Marialejandra y Emma Isabel, que Dios me los bendiga y me les de sabiduría para que sean ejemplo a seguir. Los Amo.

Ana María

CONTENIDO.

	Pág.
LISTA DE CUADROS	9
LISTA DE FIGURAS	10
LISTA DE GRÁFICOS	11
RESUMEN	12
INTRODUCCIÓN	13
1.- PROBLEMA	
1.1.- Planteamiento del problema.	16
1.1.1.- Objetivos	19
1.1.2.- General	19
1.1.3.- Específicos.....	19
1.2.- Importancia	20
2.- MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL	
2.1.- Antecedentes	23
2.2.- Bases teóricas	25
2.2.1.- Biblioteca publica “Luis Beltrán Prieto Figueroa”.....	25
2.2.2.- Unidades de servicio y recursos de información.....	26
2.2.3.- El usuario	29
2.2.4.- El valor de la información	31
2.2.5.- Fuentes de la información.....	34
2.2.6.- La gestión de la información.....	36
2.2.7.- Control de gestión de la información	36
2.2.8.- Los procesos y la gestión de la información.....	39
2.2.9.- Las competencias como parte de la gestión de la información	40
2.2.10.- Los profesionales de la información.....	43
2.2.11.- Sistemas de información	45

2.2.12.- Características de los sistemas de información.....	46
2.2.13.- Estrategias de sistemas de información	48
2.2.14.- La sociedad de la información	49
2.2.15.- Alfabetización informacional.....	52
2.2.16.- La alfabetización informacional y las bibliotecas públicas	55
2.2.17.- Métodos de enseñanza... ..	56
2.2.18.- La alfabetización informacional como habilidad y estrategia para la información	57
2.2.19.- Experiencias de la aplicación de la alfabetización informacional en Venezuela	59
3. – METODOLOGÍA	
3.1.- Tipo de investigación	66
3.2.- Población	66
3.3.- La Muestra	66
3.4.- Diseño de la Investigación	67
3.5.- Instrumento de recolección de información	67
4.- PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1.- Tabulación de la encuesta a los usuarios de la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”	69
4.2.- Análisis de los resultados obtenidos en la encuesta a los usuarios de la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”.....	74
4.3.- Tabulación de la encuesta realizada a los funcionarios que laboran en la biblioteca pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”.....	86
4.4.- Análisis de los resultados obtenidos en la entrevista a los funcionarios de la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”.....	88
5.- CONCLUSIONES	96
RECOMENDACIONES	99
LA PROPUESTA	101
BIBLIOGRAFÍA	106
ANEXOS	
A. Definiciones básicas.	109
B. Encuesta realizada a los usuarios de la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa	
C. Entrevista realizada a los funcionarios de la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa	

LISTA DE CUADROS

N°	Título	Pág.
1	Algunas informaciones asociadas a las actividades de una cadena de valor en la organización.	20
2	Diversos enfoques del término información sugerido por Iraset Páez Urdaneta.	21
3	Algunas fuentes de información típicas de organizaciones.	23
4	Diferentes niveles de los procesos	27
5	Método para el desarrollo de conocimiento, habilidades y destrezas	50

LISTA DE FIGURAS

N°	Título	Pág.
1	Modelo informático para el control de Gestión de la Información.	26
2	Conocimiento y habilidades para la gestión de información.	32
3	Enseñanza directa.	44
4	Enseñanza indirecta.	45

LISTA DE GRÁFICOS

N°	Título	Pág.
1	Finalidad de los usuarios al acudir a la biblioteca	74
2	Servicio más utilizado por los usuarios en la biblioteca	75
3	Conocimiento de los usuarios acerca de lo que van a buscar y dónde buscarlo	76
4	Elaboración de un plan de estudio	77
5	Necesidad de asesoría para los usuarios	78
6	Señalización de la información dentro del servicio bibliotecario	78
7	Orientación de la información dentro del servicio bibliotecario	79
8	Lectura de la información por parte de los usuarios	80
9	Fuentes de información más utilizadas por los usuarios	81
10	Búsqueda del material bibliográfico	82
11	Ubicación de la información	82
12	Cantidad de material bibliográfico de interés al usuario	83
13	Inducción para el manejo de la información	84
14	Invitación a cursos de formación de usuarios	84
15	Servicios más frecuentados	89
16	Reconocimiento de la información	90
17	Habilidades de información	91
18	Capacitación para el manejo de la información	91
19	Satisfacción del material bibliográfico	92
20	Conformidad de los conocimientos y habilidades	93
21	Herramientas utilizadas para dar a conocer las funciones y servicios de la biblioteca	93
22	Promoción de la función formativa de la biblioteca	94
23	Proceso de inducción para usuarios	94

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA EL
DESARROLLO

**TÍTULO: LA ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL DE LOS
USUARIOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA “LUIS BELTRÁN PRIETO
FIGUERA”**

Autora: Ana María Meléndez
Cova
Tutora: Elisa Di Sante B. Msc
Año: 2011.

RESUMEN

Hoy en día todas las personas requieren estar alfabetizados informacionalmente para tener acceso rápido y eficiente al conocimiento y al aprendizaje, mas la realidad es otra en Venezuela, aún existen muchos individuos sin habilidades para acceder a la información y más específicamente los usuarios de bibliotecas públicas. El presente trabajo especial de grado dio a conocer si los usuarios de la Biblioteca pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa” están alfabetizados informacionalmente, a través de un diagnóstico, y partiendo de los resultados obtenidos, se plantearon estrategias básicas relacionadas con la adquisición y/o mejora de la misma en tales usuarios. En el marco teórico se abordó lo que son las bibliotecas públicas, específicamente la “Luis Beltrán Prieto Figueroa”, así como lo que es un usuario; por otro lado, se profundizó en lo que es la alfabetización informacional, la sociedad de la información, las unidades de servicios y recursos de información, entre otros elementos que sustentaron la investigación. Se realizó una investigación de campo de carácter descriptivo, tipo estudio de caso, aplicando entrevistas al personal de la biblioteca y aplicando una encuesta a sus usuarios. Los resultados de la investigación concluyen que existe la necesidad de elaborar una propuesta para implementar estrategias de alfabetización informacional para los usuarios de la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”, que se fundamenten en asegurar que sus necesidades y expectativas se entiendan y satisfagan con el propósito de elevar la calidad de comprensión y manejo de información cuando visiten una biblioteca pública.

1.- Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”. 2.- Información. 3.- Alfabetización informacional. 4.- Estrategias para la alfabetización informacional. 5.- Formación de usuarios.

INTRODUCCIÓN

La filosofía educativa de las bibliotecas públicas, plantea la formación de usuarios participativos, críticos y creadores que se desenvuelvan en forma libre en el proceso educativo y tengan acceso a todas las fuentes de información que les permita involucrarse en la realidad de su entorno e integrarse en la sociedad a la que pertenecen

Bajo esta premisa, se ha concebido a la biblioteca pública, como el ambiente idóneo para producir cambios significativos en los usuarios y en los servicios bibliotecarios, logrando la atención de sus necesidades de información y adoptando los cambios que permiten ofrecer un servicio de calidad que repercuta en la satisfacción de cada uno de los usuarios de acuerdo a sus diversidades y particularidades.

En la biblioteca pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa” a pesar de los múltiples servicios que ofrece (sala de referencia, sala general, sala infantil, préstamo al hogar, etc.), no existen estrategias de alfabetización informacional en las que se muestre la manera de impulsar la función educativa de la biblioteca como un nuevo modelo social que apoye el uso y adopción de las competencias tecnológicas, que a la vez permitan establecer alianzas entre instituciones implicadas en el desarrollo de la sociedad de la información, por medio de la creación y comunicación de contenidos, así como también en la formación de usuarios para el uso crítico y eficaz de dichos contenidos.

El objetivo fundamental del presente trabajo fue conocer cuán alfabetizados informacionalmente estaban los usuarios que acuden a la Biblioteca pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa” y en función de los resultados obtenidos en la investigación, se plantearon estrategias básicas relacionadas con la alfabetización informacional, para adaptarla a la formación de los usuarios, usando las herramientas que ofrecen las tecnologías de la información y comunicación, ya que dichas tecnologías son cada vez más sofisticadas, por lo que se requiere que los usuarios y prestadores de servicios precisen de las competencias correspondientes, entendidas estas como capacidades y habilidades para recuperar, almacenar, organizar y desplegar información.

Se propuso realizar una investigación de campo de carácter descriptivo, tipo estudio de caso, al abordar exclusivamente a los usuarios de la Biblioteca pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”.

La biblioteca pública es un centro de experiencias educativas que se perfila como la alternativa innovadora para adaptarse a los cambios que requieren las sociedades. Puede y debe ser utilizada para estimular y cultivar el interés por el aprendizaje, es el lugar donde se aplica por excelencia la Alfabetización Informacional que, como la define Gómez, (2000) son “...las competencias, aptitudes, conocimientos y valores necesarios para acceder, usar y comunicar la información en cualquiera de sus formas, con fines de estudio, investigación, o ejercicio profesional” (p.157).

Si se logra a través de la biblioteca pública una mayor y mejor alfabetización informacional de los usuarios, se estaría contribuyendo con la

educación de los mismos, el reforzamiento de las comunidades y por ende de la sociedad y el país.

Esta investigación ha sido estructurada en cinco (5) secciones:

En la primera: Se expone el tema de la problemática existente en la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa” desde el punto de vista de la falta de estrategias de Alfabetización Informacional para el desarrollo de las habilidades de los usuarios que acuden a la institución. Se justifica la importancia del estudio y su conexión con el aprendizaje, que hace de las bibliotecas un recurso fundamental para la educación de los usuarios. Así mismo, se plantean las interrogantes de la investigación, y los objetivos que se perseguirán con la misma.

En la segunda: Se presentan los diferentes aspectos teóricos en los que se fundamenta la investigación, así como los de la alfabetización informacional, y las bases teóricas que se requieren conocer para comprender el hecho a investigar.

En la tercera: Se señala el marco metodológico, el cual incluye el diseño, tipo de investigación y los instrumentos de recolección de la información.

En la cuarta: El análisis e interpretación de los resultados y luego las conclusiones y recomendaciones del estudio realizado.

En la quinta: finalmente se presenta la propuesta empleada para la Alfabetización Informacional de los usuarios que acuden a la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”.

1.- Problema

1.1.- Planteamiento del Problema.

Las posibilidades de acceder a la información y su relación con los usuarios, genera una multiplicidad de exigencias a las unidades de servicios y recursos de información de una biblioteca pública, por lo que se convierte en un reto para el personal que allí se desempeña, viéndose obligados a innovar y desarrollar constantemente nuevos productos y servicios con información cada vez más actualizada dirigida a satisfacer las necesidades de los usuarios. Debido a la influencia que ejerce hoy día la información, uno de los elementos con que se cuenta para abordarla es la llamada alfabetización informacional, la cual constituye una de las bases fundamentales para la construcción de la cultura informacional de una sociedad.

Generalmente existe resistencia a enfrentar las innovaciones en las organizaciones del conocimiento, entre ellas las bibliotecas públicas; pero a pesar de ello se requiere que dichas organizaciones tomen una posición estratégica frente a las tecnologías de la información. La idea es cambiar la

biblioteca pública, ampliar sus horizontes y asegurar el lugar que le corresponde como puerta de acceso universal en la sociedad de la información.

En este sentido, la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”, es una institución cuya misión es recopilar, organizar, preservar y difundir la información de manera relevante, a objeto de facilitarla a toda la población y apoyar la investigación, la generación de conocimiento y la atención de las necesidades de información, conocimiento, educación, recreación y cultura, contribuyendo así a la formación de ciudadanos creativos. Sus usuarios requieren información pertinente y oportuna a través de diversos medios, sean estos: documentos, programas de radio, páginas Web, entre otros.

Por otra parte, las unidades de servicios y recursos de información deben elaborar estrategias informacionales que incorporen de manera innovadora y creativa las necesidades de información, a partir del cual se construya el desarrollo de habilidades generalizado hacia todos los niveles educacionales que los usuarios requieran cuando acuden a ella con la finalidad de generar nuevos conocimientos.

En la Biblioteca Pública “Luís Beltrán Prieto Figueroa”, no existen fuentes documentales sobre la aplicación de estrategias o cursos para la formación de usuarios. De allí que, los usuarios requieren de mayor capacitación para la búsqueda y manejo de fuentes de información que les faciliten no sólo tener mayor y mejor acceso a ella, sino que desarrollen competencias, tanto digitales como informacionales, que les permitan administrar los recursos disponibles en

distintos tipos de formatos, seleccionar y evaluar la información que mejor responda a sus necesidades, y generar nuevo conocimiento y compartirlo.

A lo anterior, se suma el desconocimiento de los usuarios a desarrollar estrategias básicas como parte del proceso de la alfabetización informacional para localizar, utilizar y evaluar la información a través de aprendizaje significativo durante toda su vida, que lo conduzca a la solución de problemas y a la toma de decisiones.

La autora se desempeña como bibliotecaria en la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa” y ha tenido la oportunidad de observar a muchos usuarios con problemas para acceder a la información, desde lo más simple: su localización, utilización, pasando por el manejo de fuentes, hasta la evaluación del contenido que requiere para realizar la tarea asignada, o encontrar lo que estaba indagando. De esto surgen las siguientes interrogantes:

- ✓ ¿Los usuarios de la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”: carecen de habilidades informativas?, ¿Desconocen cómo localizar, utilizar y evaluar la información que la biblioteca les ofrece?, ¿Tienen conocimiento para realizar estrategias de búsqueda?
- ✓ ¿Cuál es la situación actual de la información que poseen los usuarios de la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”?
- ✓ ¿Cuál población de usuarios de la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa” manifiesta mayor analfabetismo informacional?
- ✓ ¿Qué información se genera y suministra al usuario de la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”?

✓ ¿Existen estrategias relacionadas con la Alfabetización Informacional (ALFIN), para los usuarios de la biblioteca?

✓ ¿Cuáles criterios y métodos de evaluación de aprendizaje informacional se podrían usar con base en el enfoque de la Alfabetización Informacional?

1.1.1.- Objetivos

1.1.2. General:

Conocer si los usuarios de la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa” están alfabetizados informacionalmente, a través de la realización de un diagnóstico, y en función de los resultados que se obtengan formalizar una propuesta.

1.1.3.- Específicos:

› Realizar un diagnóstico de los conocimientos relacionados con la Alfabetización Informacional que poseen los usuarios que acuden a la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”.

- Establecer criterios que rijan un proceso de inducción hacia la Alfabetización Informacional en la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”.
- Proponer estrategias de alfabetización informacional básicas para los usuarios de la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”, que les proporcione las competencias mínimas necesarias para buscar y utilizar la información que se ajuste a sus necesidades.

1.2.- Importancia

El buen uso de la información garantiza a las organizaciones que la almacenan y recopilan ocupar un lugar privilegiado en una sociedad donde lo fundamental es innovar para continuar ascendiendo en los estudios de desarrollo. Se aprecia por lo tanto, la existencia de cambios de paradigmas que al hacerse presentes modifican tanto a las estructuras como las relaciones sociales.

De este modo, la atención se centra cada vez más en el estudiante como persona que se construye en el proceso de aprendizaje, lo que exige comprender

la necesaria interrelación entre el usuario y el proceso de alfabetización informacional como parte de su formación. La consecuencia será la de alcanzar nuevos niveles de desarrollo personal como ciudadanos críticos y responsables, donde pueda lograr una actuación eficiente desde cualquier ámbito en el cual quieran desempeñarse: como personas, miembros de una comunidad, un país y como futuros profesionales.

La alfabetización informacional es hoy en día un área de investigación emergente que está comenzando a tener un gran impacto, principalmente por los requerimientos impuestos por la sociedad del conocimiento. Como proceso de aprendizaje abarca el acceso, el uso y la evaluación de la información, competencias estas que de una u otra manera no están debidamente desarrolladas en los usuarios que acuden a la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”.

A fin de que los usuarios puedan alcanzar un mayor nivel de instrucción se propone que en la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa” se implementen estrategias básicas de alfabetización informacional, con el objetivo principal de que sus usuarios sean capaces de ubicar, recolectar, clasificar y usar la información eficazmente; donde se forme al profesional de la información como un experto en la manipulación, recuperación y acceso a la información, capaz de transmitirla al usuario que la demanda de una forma oportuna, sin importar el punto geográfico en el que se encuentre. Es importante que la biblioteca se halle en la vanguardia tecnológica, su papel no es sólo ofrecer la información contenida en documentos o en las redes, debe

convertirse en formadora, en centro de aprendizaje que permita a los usuarios obtener el máximo valor de la información y crearse criterios sobre el uso adecuado que hacen de ella.

De acuerdo a lo planteado y a la realización de un diagnóstico para determinar el nivel de alfabetización informacional presente en los usuarios de la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”, se procedió a proponer algunas estrategias básicas relacionadas con la alfabetización informacional para los usuarios potenciales internos de la referida institución; dichas estrategias se ajustarán a los recursos humanos y tecnológicos disponibles, así como a los recursos de información internos y externos que se poseen, para elevar la eficacia y eficiencia de los usuarios en el uso y acceso a la información.

Se parte del hecho de que la Biblioteca Pública “Luís Beltrán Prieto Figueroa”, está dispuesta a asumir una posición activa y de cambio como organización abierta al aprendizaje para elevar el nivel de habilidades informacionales de su comunidad de usuarios, así como para mejorar su posición y resultados a corto, mediano y largo plazo.

Proponer estrategias de alfabetización informacional que contribuyan al desarrollo de habilidades en las personas, parte de la interrelación entre los modelos de la gestión de la información y del conocimiento dentro de la biblioteca, lo cual permitirá cubrir las necesidades, intereses y demanda de los usuarios.

Por lo antes expuesto, se plantea el desafío de implementar estrategias básicas de formación de usuarios en alfabetización informacional en la

Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”, como parte de un trabajo que realce el objetivo de las bibliotecas públicas en el ámbito de la formación continua de las personas de sus comunidades.

Es así como esta investigación, partiendo de un diagnóstico, presentó estrategias básicas que fortalecerá aún más las bibliotecas públicas y brindará a las personas que las utilizan la oportunidad de contar con nuevas herramientas para estar comunicados e informados, y sentirse incluidos dentro de la sociedad del conocimiento.

2.- MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

2.1.- Antecedentes:

Entre los antecedentes consultados se pueden mencionar:

1er. Trabajo: La alfabetización informacional en bibliotecas públicas. Situación actual y propuesta para una agenda de desarrollo. Realizado por [José Antonio Gómez Hernández](#) y [Cristóbal Pasadas Ureña](#). Abril del 2007.

El objetivo del trabajo fue hacer una revisión de la alfabetización informacional en las bibliotecas públicas españolas. Se describe la alfabetización informacional como una competencia básica de las personas para saber encontrar y usar la información adecuada a sus necesidades, independientemente del lugar, soporte o medio utilizado para su transmisión. Se explica las tendencias internacionales y locales para la incorporación de este servicio en las bibliotecas públicas, y se justifica la importancia de ello por su conexión con el aprendizaje durante toda la vida, que hace de las bibliotecas un recurso fundamental para la educación no formal e informal

de los ciudadanos. Metodológicamente se analizan y describen las v publicaciones, modelos conceptuales, proyectos, documentos normativos de asociaciones profesionales y los contenidos de los encuentros científicos y profesionales sobre alfabetización informacional y biblioteca pública. El análisis se hace a través de un estudio comparativo de las distintas teorías y proyectos, y se hace una valoración crítica confrontando éstas con su aplicación práctica en las bibliotecas. En los resultados se exponen las tendencias en

alfabetización informacional y se proponen tareas básicas para una agenda de desarrollo en las bibliotecas públicas de este servicio. Como conclusión se propone una agenda común de todas las bibliotecas, instituciones y profesiones involucradas en la adquisición por individuos y comunidades de las competencias básicas englobadas bajo el concepto de “alfabetización continua”.

2do Trabajo: Programa de desarrollo de competencias en el uso de la información de la biblioteca Pedro Grases: presente y futuro. Realizado por: Juan Manuel Machín Mastromatteo. Marzo del 2009.

El objetivo del trabajo fue desarrollar un programa de competencias en el uso de la información en la Biblioteca “Pedro Grases” de la Universidad Metropolitana de Venezuela, para adiestrar a los usuarios en su uso y en el uso de la información en general. Se explica cada uno de los módulos adaptados según las necesidades del estudiante, profesores o investigadores, tomando en consideración los modelos y tecnologías educativas a nivel internacional, como lo son las dinámicas presenciales y no presenciales, la biblioteca y el uso de los recursos y tecnologías propias de la Web. Todo esto con el fin de formar un usuario de información autónomo y para justificar las actividades de la biblioteca.

Estos estudios se relacionan con el trabajo de investigación que se plantea por cuanto abordan las Bibliotecas Públicas, la Alfabetización Informacional y se realizan propuestas para los individuos y comunidades; en ambos trabajos se puede apreciar lo actual del tema, así como la necesidad de alfabetizar informacionalmente a las personas para que logren los niveles de aprendizaje

pertinente y apropiados al desarrollo profesional, económico y social que requiere el país, entre otros.

2.2.- Bases teóricas.

2.2.1.- Biblioteca pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”.

La Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”, nace de un acuerdo interinstitucional suscrito entre el Instituto Nacional de Cooperación Educativa (INCE) y la Biblioteca Nacional, con el fin de satisfacer las necesidades educativas, informativas y de recreación de la población capitalina. Fue inaugurada el 22 de agosto de 1993 en la planta baja del edificio INCE – RECTOR, ubicado en la avenida Nueva Granada. Fue construida en honor de la figura venezolana Luis Beltrán Prieto Figueroa; quien nace en Nueva Esparta, el 14 de marzo de 1902. En 1959 redactó el proyecto de Ley de creación del Instituto Nacional de Cooperación Educativa INCE, (hoy en día INCES), destinado a promover la formación profesional a los trabajadores y estimular su especialización.

Esta biblioteca es un lugar donde las personas pueden acudir a desarrollar sus actividades informacionales. Tiene un lugar para niños, donde pueden desplegar sus habilidades creativas a través de múltiples actividades formativas, con apoyo de excelentes ediciones infantiles.

Entre los servicios que ofrece la biblioteca se encuentra el de información a la comunidad, que se encarga de brindar a los usuarios información y orientación sobre bienes y servicios disponibles, así como también, los

procedimientos que las personas deben cumplir para tener acceso a ellos. De esta manera, el servicio de información a la comunidad contribuye a la solución de problemas de la vida cotidiana y refuerza los procesos de organización de la sociedad civil, la autogestión, la cogestión y la participación ciudadana.

El sistema bibliotecario ofrece además, sala de referencia, sala general, sala infantil, préstamo al hogar, promoción a la lectura, apoyo a la educación básica (visitas guiadas y plan lector), video, programación especial y actividades de extensión (exposiciones, talleres, foros, afiches, entre otros).

Finalmente, el servicio dispone de una completa colección de materiales bibliográficos que incluye: libros que apoyan la educación básica y diversificada, materiales de referencia (atlas, diccionarios, enciclopedias, almanaques, etc.). Libros técnicos que apoyan los programas de estudio universitarios, libros infantiles mediante los cuales los niños desarrollan su sensibilidad estética, literatura universal, libros venezolanos y sobre Venezuela y libros dirigidos a la organización de las comunidades.

En los últimos tiempos, la biblioteca ha ido creciendo en cuanto a proyectos abordados a través de las tecnologías de la información y comunicación, como lo han sido la formación de círculos de lectores mejorando el nivel de logros en comprensión y capacidad lectora, reconociendo las tecnologías de la información y la comunicación como una herramienta óptima ante las habilidades comunicativas de los usuarios.

2.2.2.- Unidades de Servicios y Recursos de Información

Las unidades de servicios y recursos de información son las que proporcionan respuestas a las necesidades de información de los usuarios, sin importar su complejidad o el tiempo que requiere el bibliotecario para abordar la consulta. La consulta de un usuario en busca de información, puede ser desde aquel que requiere un simple dato bibliográfico, hasta aquel que requiera una búsqueda completa sobre un tema determinado.

Para acercarse al usuario y ganar usuarios potenciales “las unidades de información utilizan herramientas de marketing, que le permitan hacer conocer los servicios y productos de información que brinda a su comunidad” (Pineda, 2000, p. 4).

El cambio que hoy día enfrentan las unidades de servicios y recursos de información se enmarca en incorporarse en las posibilidades que brinda la era de la información como parte de un fenómeno que ha revolucionando la esencia de los procesos y nos mantiene interactuando directamente con él.

Los servicios y recursos de información, se han ido construyendo a través de las diferentes gestiones, las cuales se forman en base a los usuarios, para vincularlos con la información, y viceversa, es decir, todo lo que se realiza en un sistema de información, donde se reúne la información requerida por la comunidad a la cual presta el servicio.

Para realizar la recuperación de información, se pasa por el procesamiento de almacenamiento, el cual tiene como función, facilitar la relación entre la información y los usuarios que tienen necesidad de información.

Dentro de un servicio de información, se cuenta con dos procesos, como lo son el almacenamiento de la información, donde se procede a extraer los datos que identifiquen al material informacional, como lo son los datos del autor, título, data de elaboración, entre otros datos según sea el formato en que se encuentre dicha información.

El segundo proceso es la recuperación, la cual ocurre en base al primer proceso de almacenamiento, y contribuye a acceder a la información de manera efectiva y rápida.

Dentro de estos dos procesos, se encuentran las siguientes etapas:

‣ **Recopilación:** es una función que se cumple a través de la selección (que es un proceso que permite incorporar en la colección material, según criterios definidos con anterioridad) y la adquisición (se realiza mediante la compra, canje o donación, y que tiene que pasar por el proceso de selección).

‣ **Organización:** es una función primordial ejecutada a través de la elaboración del registro bibliográfico que se realiza con la catalogación. Con la descripción bibliográfica y el análisis de contenido con el proceso de indización y resumen para posibilitar y facilitar la recuperación.

‣ **Preservación:** una vez tratado el soporte informacional, se procede a ubicarlo en estantería para que sea preservado por la unidad de información y pueda prestar el servicio a los usuarios.

‣ **Difusión:** al culminar cada una de las funciones anteriores se procede a difundirla, que consiste en dar a conocer la información disponible en el acervo de la unidad de información.

Lograr que las bibliotecas cumplan con el objetivo de ser el nexo entre el mundo de la información y los usuarios es lo que se busca a través de la creación de nuevos servicios y productos que permitan contribuir al desarrollo personal y profesional de los usuarios, quienes contribuyen con nuevos conocimientos para un crecimiento científico, económico y cultural del país.

2.2.3.- El usuario

El usuario es la persona o grupos de personas que interactúan en un sistema de información y en un ambiente donde lo que se busca es alcanzar con plenitud las necesidades informacionales requeridas, sean estas de formas manuales o computarizadas. Los usuarios son quienes suministran las entradas y reciben las salidas de la información. “Estos, apoyados en información oportuna, confiable, consistente, entera y formal; toman decisiones más programadas amparados en aplicaciones informáticas producto de una planificada informatización de la organización, sustentada en una apropiada tecnología de información y comunicación interconectada en redes adaptadas a los servicios organizacionales” (Núñez, 2007, p. 109).

De esta manera, los usuarios necesitan pasar a través de un proceso de aprendizaje, que les permita obtener una mejor cultura y así, lograr ejercer una buena gestión de información para alcanzar las metas propuestas al momento de tener que tomar decisiones ante el flujo de información del cual dispongan para cumplir metas requeridas en una organización.

Para (Laudon, 1996),

...son a los usuarios finales, a quienes se les desarrollan las aplicaciones de acuerdo a sus requerimientos de información. De modo que ellos juegan un papel crucial como participantes obligado en el diseño y desarrollo de los sistemas de información considerados como sistemas informáticos por cuanto tienen que asegurarse de que este desarrollo refleje sus prioridades de negocios y sus necesidades de información. En consecuencia no se debe instalar nueva tecnología sin considerar a las personas que deben trabajar con ella (p 382).

Cabe señalar que se debe distinguir entre los “usuarios reales” del centro, es decir, aquellos que por lo menos en una ocasión han hecho uso de los servicios del centro y los “usuarios potenciales” que serían aquellas personas y entidades que aunque nunca hayan hecho uso de los servicios del centro, por su características y necesidades puede suponerse que en algún momento lo harán.

El papel del usuario se sitúa en dos momentos del proceso documental, el primero de ellos, la entrada (input) y el segundo, salida (output), correspondientes a la demanda de determinada información por un lado, y por otro a la respuesta de dicha demanda a través de los productos de análisis documental, índices y resúmenes, almacenados casi siempre en bases de datos.

La atención del usuario hoy en día no se centra sólo en el uso de las unidades y servicios de información, deben también dominar herramientas para ampliar las habilidades y estrategias que necesitan para informarse y para usar la información de manera autónoma, y así conocer las fuentes documentales y de manera inteligente aplicar los procedimientos para obtener, localizar, acceder, evaluar y usar la información de manera autónoma.

En este ámbito, lo que inquieta es alcanzar la enseñanza de búsqueda y localización de información, además de comprender como usarla y comunicarla para adquirir conocimiento y lograr de esas habilidades el debido aprendizaje que es lo que caracteriza a cada usuario, esto sin dejar a un lado el importante papel que juegan las tecnologías de información y de comunicación, ya que ellas contribuyen de forma extraordinaria en el desarrollo de una alfabetización informacional.

2.2.4.- El valor de la información

El valor social y económico de la información radica en su reconocimiento individual o colectivo, así como en la necesidad de utilizarla o poseerla. La sociedad actual, denominada sociedad de la información, no sería tal si no se considera como prioridad el que todos los grupos que la forman ejerzan la lectura como parte de la riqueza humana que propiciará el crecimiento sostenido. Se plantea entonces la necesidad de crear bibliotecas con medios reales y virtuales, para ser compartidas desde cualquier parte del mundo. Por otro lado, se propone la urgencia de generar información, como un insumo básico para el desarrollo cultural, económico y político de cualquier país.

Como representación del pensamiento y el conocimiento, la información nos lleva a considerar que la sociedad la recibe y queda expuesta a la que proviene del lenguaje corriente de los medios masivos, así como a la generada por el lenguaje literario, científico y técnico de la literatura especializada. En ambos casos, la sociedad produce la información, creando un interés consciente

e inconsciente por transmitirla, ya sea de manera individual o colectiva: “puede ser información estratégica disponible sólo para un selecto grupo o de uso abierto para todos. Puede ser solicitada, necesitada y utilizada por individuos o grupos de poder, como el Estado, consorcios comerciales y grupos políticos” (Ibarra, 2001, p.44).

Hoy en día las comunidades científicas de primer orden, además de reconocer el valor de la información, la exigen como un requisito fundamental para realizar investigación o presentar programas de desarrollo social. Así lo demuestran su gasto en información y la infraestructura que se requiere para su uso, como es el caso de los productores de información (editores) y las instituciones que la organizan para su uso colectivo y social (bibliotecas).

Cuadro 1. Algunas informaciones asociadas a las actividades de una cadena de valor en la organización

SEGMENTO DE LA CADENA DE VALOR	INFORMACIÓN ASOCIADAS
INFRAESTRUCTURA	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Datos e informaciones acerca del usuario. ‣ Indicadores de calidad.
TECNOLOGÍA	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Coordinación entre producción, investigación y mercado. ‣ Inversión en tecnologías para apoyar el desarrollo ‣ Potencialidades en investigación básica.
RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Programas de estímulos, creatividad y productividad. ‣ Medidas de comportamiento subjetivas y objetivas. ‣ Entrenamiento a nivel superior.
ABASTECIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Búsquedas de materias primas de alta calidad. ‣ Compra de equipos, software y piezas de repuesto de alta calidad.

LOGÍSTICA EXTERNA	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Manejo efectivo de materias primas para evitar daños y obtener productos de alta calidad.
OPERACIONES	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Elaboración de productos atractivos. ‣ Respuesta a solicitudes de los clientes.
LOGÍSTICA INTERNA	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Procedimientos en respuestas a demandas. ‣ Entrega rápida a los usuarios.
SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Coordinación de funciones: marketing, investigación y desarrollo de productos. ‣ Relaciones estrechas con usuarios.
ACTIVIDADES POST – VENTA	<ul style="list-style-type: none"> ‣ Presencia de partes e insumos. ‣ Servicios de respaldo en la cadena de atención al usuario.

Fuente: Ponjuán Dante, Gloria (2004). Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Rosario: Nuevo Parhadigma.

En el cuadro anterior se observa que existen diferentes actividades que permiten el desempeño estratégico de la información que se representa en la organización, para definir las responsabilidades y alcances en el logro de sus objetivos.

Todavía se tiene la idea de que la información por ser un componente obligado en todas nuestras acciones, no cuesta ningún esfuerzo producirla, obtenerla, organizarla y difundirla. Todo lo contrario, si no actuamos y no ponemos ningún empeño en conseguir y ofrecer a los usuarios que acuden a la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”, la información que requiere para su desarrollo, no habrá un uso real de ella y tal desarrollo será también cuestionado.

Cuadro 2. Diversos enfoques del término información sugerido por Iraset Páez Urdaneta.

Cuando hablamos de:	Nos referimos a:	Procesos a los que son objeto
Datos	Información como materia	Organizacionales. (Agrupamientos, clasificación, relacionamiento, formateo, señalización, despliegue)
Información	Información como significado	Análisis (Discriminación, calificación, validación, comparación, interpretación, sintetización)
Conocimiento	Información como comprensión	Evaluativos (Presentación de opciones, ventajas y desventajas)
Inteligencia	Información como oportunidad	Decisionales (Pareamiento de metas, comportamiento, negociación escogencia)

Fuente: Páez Urdaneta, Iraset (1992). **Gestión de la inteligencia: aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional: retos y oportunidades.** Caracas: Instituto de Estudios del Conocimiento de la Universidad Simón Bolívar; Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas.

Del cuadro anterior se tiene que, desde la representación de su significado, Páez (1992) da al término información la siguiente definición “datos o materia informacional relacionada o estructurada de manera actual o potencialmente significativa (p. 101).

2.2.5.- Fuentes de información

“Se entiende por fuente de información, cualquier objeto persona, organización que proporciona datos o conocimiento con los cuales responder

las preguntas planteadas por los usuarios en una unidad de servicios de información” (Agudo, 1981, p. 33).

Se distinguen tres tipos de fuentes de información:

1. Las fuentes documentales
2. Las fuentes formales o de personas
3. Las fuentes institucionales

1. Las Fuentes documentales: abarcan todo libro, revista, informe, otro material escrito que pueda proporcionar datos o conocimientos sistematizados que permita responder adecuadamente las preguntas de los usuarios de un centro de información. “Son también fuentes los objetos, imágenes, o cualquier otro tipo de material que cumpla la función antes señalada para materiales escritos” (Agudo, 1981, p. 5).

2. Las fuentes formales o de personas: “Designan las personas que por razones de su formación, conocimiento particular o experiencia, están en capacidad de proporcionar datos o responder preguntas sobre un tema determinado” (Agudo, 1981, p. 5).

3. Las fuentes institucionales: Son aquellos organismos en capacidad de proporcionar datos o conocimientos que sirvan a un centro de información para responder y satisfacer a sus usuarios (Agudo, 1981, p. 6).

Cuadro 3. Algunas fuentes de información típicas de organizaciones.

Documentales	Personales	Institucionales
Planes de trabajo	Expertos	Bibliotecas

Informes financieros	Consultores	Archivos
Facturas	Investigadores	Medios de prensa
Libros	Bibliotecarios	Instituciones financieras
Documentos oficiales	Analistas	Asociaciones profesionales

Fuente: Ponjuán Dante, Gloria (2004). Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Rosario: Nuevo Parhadigma.

Las fuentes de información, cualquiera que sea su tipo, se clasifican en generales y comunales, de acuerdo a su alcance geográfico de la información que proporcionen. En este sentido, serían fuentes generales aquellas que proporcionen información válida para los usuarios de la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”. Por ejemplo: los talleres que se imparten de formación de usuarios.

Por otra parte, “se entenderá por fuente de información comunales, aquellas que proporcionan datos o conocimientos, solamente válido dentro de los marcos de una comunidad destinada, como es el caso de la información sobre escuelas o institutos educativos que están situados en una determinada zona de la ciudad” (Agudo, 1981, p. 7).

2.2.6.- La gestión de información.

La gestión de información es “el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información dentro y para la sociedad a la que sirve. Tiene como elemento básico la gestión del ciclo de vida de este recurso y

ocurre en cualquier organización. Es propia también de unidades especializadas que manejan este recurso en forma intensiva, llamadas unidades de información” (Núñez, 2007, p. 17).

Este proceso permite manejar en la organización, los recursos fundamentales que requieran para alcanzar los resultados esperados en los objetivos propuestos Sin la gestión de la información, sus productos y servicios, es imposible tomar decisiones adecuadas, trazar las políticas y diseñar los procesos de la organización. Por ello, se requiere la presencia de profesionales de la información capacitados para atender eficientemente cada una de las demandas informacionales, tal es el caso de la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”, donde sus usuarios van en busca de alcanzar objetivos propuestos no cuentan con las herramientas adecuadas para su logro.

2.2.7.- Control de gestión de la información.

Para que una organización pueda funcionar adecuadamente y alcanzar sus fines propuesto, debe asumir un control de diferentes significados según el contexto de que se trate, para que permita un buen mantenimiento dentro de la misma y garantice una apropiada gestión de información a través de la interrelación de tres elementos como lo son: la información, las tecnologías de información y comunicación y los sistemas de información.

Gómez, (1997), refiere que:

El sistema de Control de gestión se concibe no sólo como el conjunto de tareas orientadas a vigilar el cumplimiento de los objetivos y metas y a controlar el avance de los programas y actividades, sino que intenta convertirlo en un instrumento de

control y evaluación, tanto para las áreas responsables como para aquellas encargadas del control de gestión (p. 71).

La información que sale por todos los canales de la organización es un elemento significativo que muestra como marcha el control; por ello los sistemas de información actúan como mecanismos de control que apoyan en la toma de decisiones, soportados en la tecnología de información y comunicación.

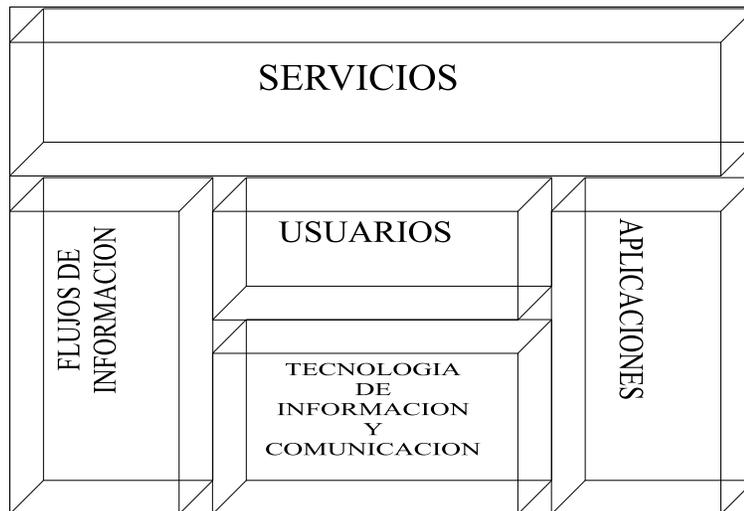
Checkland (1997) comenta que:

“Este breve examen de la materia sustantiva de la cibernética y de la naturaleza básica de un mecanismo de control, indica cuán cerca está la unión entre el control y la comunicación. Todos los procesos de control dependen de la comunicación, de un flujo de información en la forma de instrucciones o restricciones, un flujo que puede ser automático o manual” (p.106).

El control organizacional y la estabilidad de la organización, están sujetos a una correspondiente asociación entre la función informática y la gestión de información, esto debido a una adecuada administración de las tecnología de información y comunicación que apoyando a los sistemas de información, permitan garantizar la toma de decisiones, la planificación y control que ejercen los usuarios sobre los procesos asociados a los servicios que la organización presta.

De lo anterior, surge el modelo informático para el control de gestión de información, el cual muestra el espacio arquitectural que una organización debe perseguir en gestión de información.

Figura 1. Modelo informático para el control de Gestión de la Información.



Fuente: Núñez, Obed. (2007). **Informatización y gestión de la información en la sociedad de la información.** Caracas: IPASME.

Este modelo lo que persigue es comprender la complejidad de la gestión de la información a partir de la idea de sistema, lo que significa razonar acerca de la administración que cumple la función informática dentro de la organización, y que aporte da a la gestión en estos tiempos de cambio y adaptación global.

Por lo tanto, la importancia de establecer un adecuado control de gestión de información es que permite satisfacer las necesidades informacionales del usuario, en este caso los que frecuentan la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”, que se sitúan dentro del sistema de información en el que estén inmersos, para cumplir de manera eficiente las actividades vinculadas al desarrollo de su crecimiento profesional.

2.2.8.- Los procesos y la gestión de información

La gestión de la información comienza puntualizando la importancia que tienen las personas y su cultura de trabajo, para ello apunta en determinados principios básicos como parte de la idea de que éste provine y debe residir en la mente de las personas.

Con el fin de alcanzar los objetivos de la organización, la gestión de la información expone efectos positivos en la calidad de los procesos de enseñanza – aprendizaje y en los procesos productivos de competitividad superando así los medios de información, comunicación y las estrategias a utilizar para producir, almacenar, procesar, recuperar y transmitir la información.

Cuadro 4. Diferentes niveles de los procesos.

Macroproceso	Razón de ser de la organización
Proceso clave	Proceso principal que fluye a lo largo de la organización y agrega valor para el usuario final
Subproceso	Conjunto de procesos de apoyo subordinados a un proceso clave
Procedimientos	Conjunto de pasos o actividades que realizar una persona para obtener un resultado específico.
Tareas	Trabajo en sí que se realiza dentro de cada actividad: consiste en aplicación de las habilidades individuales a un conjunto de requisitos que deben cumplirse.

Fuente: Fuente: Ponjuán Dante, Gloria (2004). Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Rosario: Nuevo Parhadigma.

Earl citado en Ponjuán (2004), identifica cuatro tipos de procesos:

a.- “Procesos principales: aquellos que afectan el aspecto central de la organización, vinculados a sus usuarios externos y que constituyen las actividades primarias de la cadena de valor.

b.- Procesos de apoyo: actividades secundarias de la cadena de valor que tienen clientes internos o apoyan los procesos principales.

c.- Procesos de la red de negocios: atraviesan las fronteras de la organización en sus vínculos con suministradores, clientes y aliados.

d.- Procesos de gestión: se ejecutan en las organizaciones para planificar, organizar y controlar recursos” (p. 58).

Como proceso, la gestión de la información se fundamenta en el uso de tecnologías de información y comunicación en una organización, donde debe ser utilizada como la base para generar conocimiento que sirva para adquirir nuevas oportunidades y generar valor para cumplir con los objetivos que amerite la organización.

Por tal motivo, los usuarios que acuden a una biblioteca pública deben ser formados para lograr una superación de su aprendizaje y avances tecnológicos, como procesos para mejorar la calidad de vida en el uso de la información y de las tecnologías de información.

2.2.9.- Las competencias como parte de la gestión de la información

Hayland (1994), hace remontar los orígenes del concepto de competencias laborales a los años sesenta, señalando que el modelo de educación y entrenamiento basado en competencias que surgió en los años ochenta estaba dominado por una tendencia “industrial” más que educacional, aunque se haya modificado bastante, especialmente con los desarrollos posteriores.

Asimismo, a partir de los años ochenta ocurrieron transformaciones productivas que otros autores la identifican con el surgimiento de la competencia laboral, donde se constituyó la base de políticas de formación y capacitación de la mano de obra, ubicándolo en aquellos países industrializados con mayores problemas en la vinculación del sistema educativo con el productivo.

Las competencias se definen como “una configuración psicológica compleja que integra en su estructura y funcionamiento formaciones motivacionales, cognitivas y recursos personológicos que se manifiestan en la calidad de la actuación profesional del sujeto, y que garantizan un desempeño profesional responsable y eficiente” (González, 2006, p.175).

Tejada (1999), referido por Arcila (2003, p.38) define el término como:

“El conjunto de conocimientos, procedimientos y actitudes combinados, coordinados e integrados en la acción adquiridos a través de la experiencia (formativa y no formativa – profesional) que permite al individuo resolver problemas específicos de forma autónoma y flexible en contextos singulares”.

A pesar de existir diferentes tipos de competencias, éstas pueden ser agrupadas en tres:

- Competencias relacionadas con el SABER: conocimientos profesionales, técnicos y de gestión.
- Competencias relacionadas con el saber HACER: habilidades innatas o fruto de la experiencia y del aprendizaje.
- Competencias relacionadas con el SER: aptitudes personales, actitudes, comportamientos, personalidad y valores”.

En concordancia con lo expuesto, las competencias buscan incorporar cambios de paradigmas instruccionales con los aspectos relacionados en el ámbito educativo, donde dan como garantía del aprendizaje no sólo el recurso que se utiliza, sino el papel que cumplen los personajes implicados en la acción formativa, así como la organización de los elementos materiales y de la información.

Las competencias claves de la organización, también conocidas como Competencias Esenciales, “son aquellas características organizacionales que la hacen inimitable, que aportan ventaja competitiva a la organización” (Ponjuán, 2004, p. 162).

Las competencias valorizan la capacidad del hombre para poner en juego su saber adquirido con la experiencia, y así poder interactuar con los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que amerite según el contexto y desempeño en que se encuentre el individuo, para lograr un aprendizaje basado en los principios éticos y morales de la sociedad.

De lo anterior se obtiene que se debe disponer de técnicas y tecnologías que le permitan a todos los individuos acceder a la información de manera oportuna; por ello es notable que en las bibliotecas públicas se formen usuarios para que adquieran la capacidad de tomar decisiones adecuadas con competencias creativas que lo estimulen para alcanzar una visión de liderazgo.

2.2.10.- Los profesionales de la información

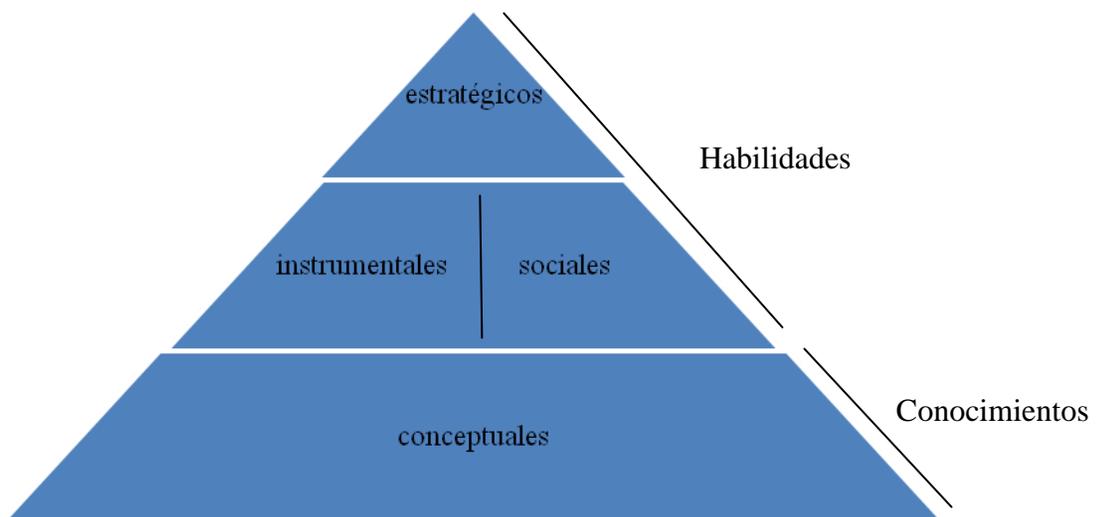
El avance de las tecnologías ha sido en gran parte la influencia de la creación de nuevas profesiones. Teniendo en cuenta esto, es importante para el uso del sistema de información, la actuación de un especialista en esta área, para el aprovechamiento de un campo extenso y complejo.

Cada vez es más importante y más solicitada, la presencia de un profesional de los sistemas de información, el cual esté actualizado y capacitado para enfrentar los grandes cambios y retos que de manera frecuente surgen con el avance de la tecnología. Se debe considerar la influencia de una buena gerencia por parte de la coordinación, ya que esta influenciará también en la dedicación y desempeño no sólo del profesional de información, sino también, de todo el personal que labora en la organización y, que de igual manera es importante para el desarrollo de todas las partes que allí laboran.

El profesional de la información debe fomentar y si es posible participar en un importante esfuerzo en materia de investigación básica de los procesos informacionales y organizacionales. Su reto está en alcanzar una sólida formación donde puedan complementarse sus conocimientos y habilidades,

como lo muestra la siguiente figura, donde le permita influir en el comportamiento de la información, de sus canales y herramientas.

Figura 2. Conocimiento y habilidades para la gestión de información



Fuente: Fuente: Ponjuán Dante, Gloria (2004). Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Rosario: Nuevo Parhadigma.

Ponjuán (2004), destaca “que la función principal del equipo de gestión de información es la de asegurar los medios, la calidad y la marcha del sistema en toda la organización. Entre otras, deben asumir las siguientes funciones:

- Participar en los estudios que se hagan en la organización.
- Diseñar el sistema de información y participar en su desarrollo, incluidos los formularios o registros de información.

- Velar por un adecuado almacenamiento de información y por la conservación de las informaciones.
- Proponer políticas relativas al uso de la información y los medios destinados a ella.
- Analizar y evaluar el sistema de información y proponer recomendaciones para su perfeccionamiento.
- Contribuir a la preparación permanente del personal de la organización en lo referido a las habilidades para el uso de información. O sea gestionar el comportamiento respecto a la información y la cultura informacional de la organización.” (p, 205).

Estas funciones permiten afirmar que los profesionales de información deben generar cada día productos competitivos, donde queden disponibles para el uso de cada uno de los usuarios que asisten a las bibliotecas y se les brinde la atención adecuada para satisfacer plenamente los requerimientos que ameriten; ya que con la presencia del profesional de información es más fácil llegar a la búsqueda de la investigación que sea solicitada, sobre todo para los usuarios que acuden a las bibliotecas públicas y que muchos de ellos no se encuentran alfabetizados informacionalmente, por lo que la asistencia del profesional permite su formación para lograr que dichos usuarios alcancen un mayor nivel de aprendizaje que le sirva como guía para alcanzar objetivos propuestos cada vez que hagan uso de la información.

2.2.11.- Sistemas de información

Un sistema de información es aquel que se construye a través de las diferentes gestiones, las cuales se forman en base a los usuarios, para vincularlos con la información, y viceversa, es decir, todo lo que se realiza en un sistema de información, donde se reúne la información requerida por la comunidad a la cual presta servicio.

Barros, (1998) destaca que:

El concepto de sistema de información se desarrolló en la década de los setenta en una primera versión, enfatizando la integración de datos – utilizando tecnología de sistemas de administración de bases de datos (SABD)- y el apoyo a las decisiones de gestión, en la idea de conocimiento de estado y toma de acción (procesamiento de información). Este concepto, que todavía persiste, ha tenido un éxito relativo en términos económicos, ya que no se ha logrado mostrar en la práctica beneficios cuantitativos evidente...De allí que este concepto de Sistema de Información se encuentre en evolución, en la línea de alcanzar su máximo potencial, lo cual ha dado origen recientemente a nuevos conceptos de SI (...) (p. 34).

En concordancia con lo anterior, los sistemas ya no son sólo herramientas operacionales, sino son vistos como un recurso importante de información que proporcionan datos a los usuarios, y se encargan de satisfacer las necesidades de ellos prestándoles servicios de calidad donde se promueva la satisfacción total de las expectativas que lo usuarios posean para aumentar la base de sus conocimientos; logrando así, formar usuarios que sean alfabetizados informacionalmente para que disfruten a plenitud la búsqueda de información cada vez que visiten una biblioteca pública, y sepan desenvolverse de acuerdo a las normativas que en ellas existen y que deban cumplir para satisfacer sus necesidades.

2.2.12.- Características de los sistemas de información

1. Disponibilidad de la información cuando es necesaria y por los medios adecuados.
2. Suministro de la información de manera “selectiva”, evitando sobrecargas e información irrelevante. Supone la sustitución de cantidad por calidad de información.
3. Variedad en la forma de presentación de la información. El análisis de la información puede variar e incluso simplificarse variando la forma de su presentación, por ejemplo en el análisis de una tendencia mostrada únicamente de manera numérica incorporándole un sencillo gráfico de líneas.
4. El grado de inteligencia incorporado en el sistema (relaciones preestablecida entre las informaciones contempladas en el sistema)
5. El tiempo de respuesta del sistema: diferencia entre una petición de servicio y su realización.
6. Exactitud: conformidad entre los datos suministrados por el sistema y los reales.
7. Generalidad: conjunto de funciones disponibles para atender diferentes necesidades.
8. Flexibilidad: capacidad de adaptación y/o ampliación del sistema a nuevas necesidades de las organizaciones varían con el tiempo.

9. Fiabilidad: probabilidad de que el sistema opere correctamente durante un período de disponibilidad de uso.
10. Seguridad: protección contra pérdida y/o uso no autorizado de los recursos del sistema.
11. Reserva: nivel de repetición de la información para proteger de pérdidas catastróficas de alguna parte del sistema.
12. Amigabilidad para el usuario: grado con el que el sistema reduce las necesidades de aprendizaje para su manejo (Gil, 1997, p.27).

Cabe destacar que si las características antes mencionadas presentan una mejora en el diseño del sistema de información esto ocasionará un mayor aumento dentro del valor total del sistema, así como también, un aumento en el costo del mismo, este último de manera ocasional.

2.2.13.- Estrategias del sistema de información

Cada organización deberá mantener las siguientes estrategias:

- › **Integrarlo en el plan general de la empresa.** Se debe integrar el sistema de información en la propia empresa u organización aunque en principio sea un tanto difícil lograr éxito en las implantaciones exponiendo su desarrollo al margen del plan general de empresa.
- › **Hacerlo depender de los procesos de la empresa y de las clases de datos.** Los procesos y datos son las fuentes fundamentales en el diseño del

sistema de información, por ello mediante éste, se facilitan los datos adecuados para cada uno de los procesos que se realizara en la empresa.

‣ **Conseguir que la organización y las funciones sean independiente de los datos.** Independizando los datos con las funciones y la organización, hacen que los sistemas sean dinámicos y se adapten con facilidad a los cambios organizacionales. En una empresa cambia de forma mucho más rápida la forma de hacer las cosas que la información utilizada para hacerla, de tal forma que manteniendo este principio será mucho más fácil adaptarse a los cambios en la organización o en los procesos.

‣ **Fijar responsabilidades sobre los datos.** Para obtener una información de calidad es absolutamente necesario conocer el responsable de generarla o modificarla., ya que los datos siempre son procedentes de algún proceso, por tanto es significativo permitir la identificación de quien facilite la toma de decisiones y el control de los recursos (Gil, 1997, p.34).

Estas estrategias, son las que van a permitir que los usuarios que asistan a las bibliotecas públicas, cuenten con herramientas que faciliten su formación para estar capacitados y poseer las competencias básicas necesarias, que lo caractericen como un individuo capaz de manejar habilidades en una sociedad basada en información.

2.2.14.- Sociedad de la información.

La segunda mitad del siglo XX fue testigo de una formidable evolución de las tres especialidades que constituyen las tecnologías de la información y la comunicación: la microelectrónica, la informática y las telecomunicaciones.

Estas tecnologías que hasta la década de los 70 se desarrollaron de manera paralela, pasaron a tener una estrecha vinculación entre sí, permitiendo la adquisición, producción, almacenamiento, procesamiento y transmisión de datos y otras informaciones por medio de señales, provocando una verdadera revolución tecnológica que impacta a nivel mundial.

La globalización, que en buena medida es un proceso mediático, nos permite reconocer semejanzas pero no por ello quedan abolidas las peculiaridades y diferencias que distinguen a nuestras sociedades. Una nueva sociedad se va desarrollando globalmente. La fuerte emergencia de las tecnologías ha hecho cambiar todas las estructuras de la sociedad. Esta sociedad de la información se ha formado gracias a la digitalización; los códigos se han unificado, y esta unificación ha sido la gestora de una nueva manera de entender el mundo a través de un nuevo concepto: el de globalización.

Así mismo, ante este impulso de cambios la sociedad no está indiferente, se ha generado un movimiento social que reacciona contra las desigualdades provocadas por la globalización y la desestabilización de valores culturales. Se propone un cambio de la situación social y no tan sólo a nivel político sino que se reclama mayor representación social en este impuesto proceso de globalización.

En la conocida y cambiante sociedad de la información caracterizada por su complejidad desde el punto de vista tecnológico y organizacional, la información es uno de los elementos claves para favorecer el desarrollo y la innovación. El bibliotecólogo documentalista, como profesional de la información, debe ejercer un

papel crítico; para ello es necesario que analice y reoriente su función de acuerdo con las nuevas necesidades que demandan los consumidores de la información. Esta comunicación analiza las competencias que los profesionales de la información deben desarrollar en este nuevo entorno que le permitirán proyectar y construir los pilares de la Sociedad del Conocimiento.

Castells, (1997), fundamenta que:

La información, en su sentido más amplio, es decir, como comunicación del conocimiento, ha sido fundamental en todas las sociedades, incluida la Europa medieval, que estaba culturalmente estructurada y en cierta medida unificada en torno al escolasticismo, esto es, en conjunto, un marco intelectual... En contraste, el término informacional indica el atributo de una forma específica de organización social en la que la generación, el procesamiento y la transmisión de la información se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad y el poder, debido a las nuevas condiciones tecnológicas que surgen en este periodo histórico (p.47).

Las tecnologías de información y comunicación como herramientas de información, abren nuevas posibilidades y amplían las capacidades intelectuales facilitando así, la creación de conocimientos. Con el buen uso de los equipos adecuados, se puede captar cualquier tipo de información, procesarla para que finalmente convertida en cualquier formato pueda ser almacenada o distribuida.

A grandes rasgos la sociedad de la información se caracteriza según Ortiz (1995), por:

Basarse en el conocimiento y en los esfuerzos por convertir la información en conocimiento. Cuanto mayor es la cantidad de información generada por una sociedad, mayor es la necesidad de convertirla en conocimiento. Otra dimensión de tales sociedades es la velocidad con que tal información se genera, transmite y procesa. En la actualidad, la información puede obtenerse de manera

prácticamente instantánea y, muchas veces, a partir de la misma fuente que la produce, sin distinción de lugar. Finalmente, las actividades ligadas a la información no son tan dependientes del transporte y de la existencia de concentraciones humanas como las actividades industriales. Esto permite un reacondicionamiento especial caracterizado por la descentralización y la dispersión de las poblaciones y servicios (p.114).

En la sociedad de la información las organizaciones se responsabilizan por garantizar la formación a las personas que se incorporaran al mercado laboral y que contribuirán al desarrollo económico y social. En una sociedad cambiante, es indispensable dar un giro a la orientación y a los métodos del proceso de enseñanza y aprendizaje. La formación basada en competencias busca las bases para garantizar un desarrollo personal e intelectual que integren la calidad del conocimiento que las personas puedan realmente alcanzar.

El desarrollo de la sociedad de la información está marcada por la calidad de las competencias, la avanzada utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la gestión de la información y la comunicación en la población. Las organizaciones tienen el reto de formar a la sociedad y de estudiar el avance del proceso de la alfabetización informacional

Como ciudadanos, hay que enfrentarse al reto de construir una sociedad de información multicultural que, tomando como pilar la educación, la participación aumente las oportunidades de desarrollo para todos, donde los flujos de información sean colaboradores indispensables de este proceso, en especial brindarles atención a cada una de las personas que así lo requieran para entrar en el mundo de la información, tal es el caso de lo importante que es mantener alfabetizados informacionalmente a los usuarios que acuden a las

bibliotecas, para que ellos permanezcan desarrollando competencias dentro del proceso enseñanza- aprendizaje.

2.2.15.- Alfabetización Informacional

De acuerdo a la revisión bibliográfica, el término Alfabetización informacional fue utilizado por primera vez por Zurkowski, en Estados Unidos en 1974, en su calidad de Presidente de la Asociación de Industrias de la Información. En ese momento, de acuerdo al análisis de Bawden, asoció el término al uso eficaz de la información dentro de un entorno laboral, posiblemente empresarial, y más específicamente con la resolución de problemas.

Pueden considerarse alfabetizados en información competentes “las personas que se han formado en la aplicación de los recursos de información a su trabajo. Han aprendido las técnicas y las destrezas para utilizar la amplia gama de herramientas informacionales, a la vez que las fuentes primarias, en el planteamiento de soluciones basadas en la información para resolver sus problemas” (Bawden, 2002, p.376).

Otra definición más amplia sobre Alfabetización Informacional es la Rader (1990), quien señala que “ella es esencial para la supervivencia en el futuro y que el ciudadano competente en información se caracterizará por una habilidad para obtener y utilizar la información apropiada para cualquier situación, dentro o fuera de la biblioteca, de forma tanto local como global. Esto se conseguirá mediante una variedad de competencias más bien generales, de manera que la persona competente con respecto a la información será capaz de: llevar una vida

productiva, saludable y plena, en una sociedad democrática; aceptar pragmáticamente la naturaleza de la velocidad de cambio del entorno, asegurar un futuro mejor para las generaciones venideras, encontrar la información apropiada para la resolución de problemas personales y profesionales y ser competente en cuanto a la expresión escrita y en informática”.(p.91).

(Gómez, 2000) utiliza el término Alfabetización informacional, y lo define así:

...las competencias, aptitudes, conocimientos y valores necesarios para acceder, usar y comunicar la información en cualquiera de sus formas, con fines de estudio, investigación, o ejercicio profesional. Entendemos la alfabetización informacional como el conocimiento y la capacidad de usar de modo reflexivo e intencional el conjunto de conceptos, procedimientos y actitudes involucrados en el proceso de obtener, evaluar, usar y comunicar la información a través de medios convencionales y electrónicos (p.157).

Morales (2000), explica la alfabetización informacional en dos sentidos:

- Desde el punto de vista de los usuarios es el dominio de una serie de competencias o habilidades para obtener, evaluar, usar y comunicar la información a través de medios convencionales y electrónicos.
- Desde el punto de vista de las instituciones educativas y documentales es el servicio y las actividades para lograr la enseñanza – aprendizaje de los conceptos, procedimientos y actitudes relativos al acceso y uso de la información.

A partir de los cambios y a medida que las tecnologías de la información y la comunicación van ganando terreno, surge una nueva cultura del aprendizaje, que trasciende el marco de la cultura impresa, y que contribuyen a perfilar un

nuevo paradigma, donde cada vez se hace más predominante la necesidad de aprender e informarse de manera continua.

El tiempo actual, denominado la “sociedad de la información”, hace imperativo que los países mantengan un elevado nivel inventivo; donde el uso de la información permite elevar el conocimiento científico y tecnológico y por ende el rendimiento de las personas.

La autora de este trabajo considera que a través de la Alfabetización en información en las bibliotecas públicas, se busca un aprendizaje capaz de dotar a las personas de habilidades que le sean útiles para identificar cada una de sus necesidades de información, buscar y evaluar correctamente las fuentes de información para saber utilizarlas pertinentemente. Con el manejo de las fuentes de información, los usuarios podrán dominar las habilidades y estrategias para informarse, y así de modo inteligente aplicar procedimientos para obtener información, comprenderla, usarla y comunicarla para lograr conocimiento.

Agregando a lo anterior, la realización de actividades de formación de usuarios, permite que estos obtengan una correcta utilización de los recursos y adquisición de habilidades en lo que respecta a la búsqueda y recuperación de la información. Formar a los usuarios comprende el uso adecuado de los recursos documentales y la capacidad de responder a cualquier demanda informacional.

2.2.16.- La alfabetización informacional y las bibliotecas públicas.

Para aumentar la eficacia de las unidades de servicios y recursos de información y optimizar las posibilidades de los usuarios al momento de

adquirir habilidades para manejar, depurar y evaluar la información, se presenta como herramienta básica la alfabetización informacional, la cual se ha convertido en un instrumento válido para dotar a las bibliotecas, de un valor añadido en la prestación de sus servicios.

La alfabetización informacional como herramienta para los usuarios de la biblioteca pública, abre el camino a un mayor acercamiento a las Tecnologías de la Información y la Comunicación, que precisan de una puesta al día de sus destrezas y habilidades. La formación de usuarios en sus ámbitos personales, laborales y profesionales, permite un desenvolvimiento de manera inteligente y crítica para la solución de problemas y la toma de decisión en la sociedad de la información como contexto propio de una alfabetización permanente.

Concebida como un proceso de aprendizaje continuo y permanente, la alfabetización informacional “tiene una finalidad fundamental que no es otra que convertir a los ciudadanos en individuos independientes y autónomos en sus actividades de búsqueda, recuperación y utilización de información” (García, 2001, p.9).

Es aquí donde las bibliotecas juegan un papel importante en la educación en su sentido más amplio, tanto de la actividad formal como centro de enseñanza, como de la formación no controlada dentro de su comunidad de usuarios. La noción de aprendizaje a lo largo de la vida supone desarrollar la capacidad de buscar información y adquirir conocimientos de forma activa e independiente.

2.2.17.- Métodos de enseñanza

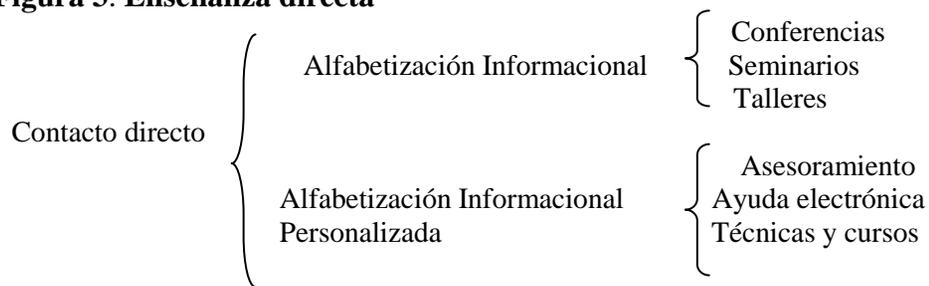
Los métodos deben facilitar el aprendizaje, fomentar el pensamiento crítico, la reflexión, construir sobre el conocimiento que poseen los usuarios, nuevos conocimientos; lograr la interrelación con los contenidos impartidos y los métodos para el desarrollo de habilidades.

Los métodos de enseñanza, según la clasificación de Svinicki y Schwartz (1991) son:

- Instrucción y enseñanza directa: La información se controla y transmite en una sola dirección.
- Instrucción y enseñanza indirecta: El usuario controla el ritmo del aprendizaje, descubre la información por sí mismo. (p.55).

Para (Svinicki y Schwartz 1991, p.55) una instrucción y enseñanza semi directa es la combinación de las dos anteriores y logra la independencia y la participación activa del usuario.

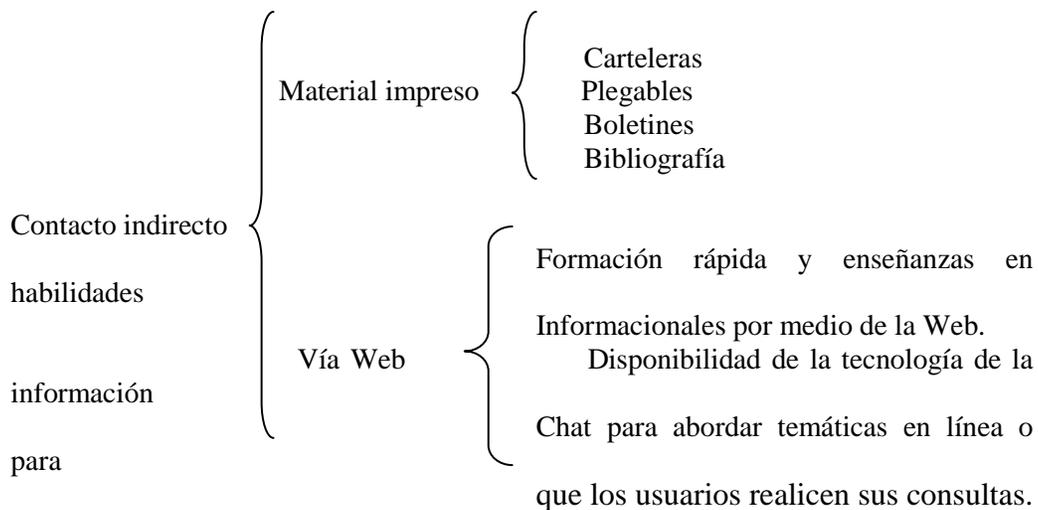
Figura 3. Enseñanza directa



Fuente: Svinicki y Schwartz (1991) Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción. Madrid: Germán Sánchez Ruipérez.

Svinicki y Schwartz (1991), dicen que la Alfabetización Informativa dirigida a los usuarios, puede realizarse también mediante el contacto indirecto vía Web.

Figura 4. Enseñanza indirecta.



Fuente: Svinicki y Schwartz (1991) Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción. Madrid: Germán Sánchez Ruipérez.

A través de los métodos de enseñanza se podrá lograr que los usuarios adquieran sus propias estrategias para ubicar la información que necesiten y satisfagan sus intereses cada vez que asistan a una biblioteca pública, consiguiendo un total dominio de sus habilidades.

2.2.18.- La alfabetización informacional como habilidad y estrategia para la información

Hoy en día gracias al ambiente tecnológico existente, esta la necesidad de alcanzar ciertas competencias y habilidades a la hora de buscar, localizar, evaluar y utilizar la información pertinente. Anteriormente la información era

presentada en forma escrita; ahora es oportuno habituarse a localizarla en los diferentes formatos o medios electrónicos y digitales, y así permitirse encontrar más variantes al momento de identificarla.

Barry (1999), explica que es necesario adquirir nuevas habilidades y lo explica así:

La identificación y localización de recursos individuales era una tarea finita, dentro de los límites fijados por los fondos existentes, y considerado sobre todo como la habilidad de navegar por los catálogos de la biblioteca y los sistemas de clasificación de las estanterías. Identificar y localizar recursos en un mundo electrónico, por otro lado, puede que sea una tarea casi infinita. A medida que continuamos haciendo la transición de una era tradicional o una electrónica, se intensifica la necesidad de habilidades de información. (p, 239).

Para considerar a una persona alfabetizada en información, según las habilidades y competencias que posea, (Abell, 2008), señala las siguientes:

La necesidad de información: comprender que se necesita información; comprender por qué se necesita información; qué (y cuánto; qué tipo de) información se requiere, así como cualesquiera limitaciones asociadas (por ej., tiempo, formato, actualidad, acceso); reconocer que la información está disponible en una amplia gama de formatos en varias localizaciones geográficas y virtuales (...) **Los recursos disponibles:** ser capaz de identificar qué recursos están disponibles para su explotación, dónde están disponibles, cómo acceder a ellos, los méritos de cada tipo concreto de recursos, y cuánto resulta apropiado utilizarlos (...) **Cómo encontrar la información:** una habilidad para buscar los recursos apropiados con eficacia e identificar la información relevante. (...) **La necesidad de evaluar los resultados:** ser capaz de evaluar la información, por su autenticidad, corrección, actualidad, valor y sesgo. También, ser capaz de evaluar los medios por los cuales se obtuvieron los resultados para poder asegurar que tu planteamiento no produce resultados equívocos o incompletos. (...) **Cómo trabajar con los resultados explorarlos:** analizar y trabajar con la información para ofrecer resultados de investigación correctos y presentables, o para desarrollar nuevos conocimientos y comprensión. (...)” (p, 80).

Cada una de estas competencias o habilidades, permiten que el usuario alfabetizado informacionalmente penetre plenamente en la sociedad de la información y logre estar capacitado para reconocer la importancia de generar conocimiento, a través del esfuerzo por acceder con eficiencia ante la información que le es relevante; sobre todo cuando visita una biblioteca pública y requiere del conocimiento para identificar y localizar la información pertinente.

2.2.19.- Experiencias de la aplicación de la Alfabetización Informacional en Venezuela.

A través de un trabajo realizado por la profesora Marianne Robles se encontraron los siguientes trabajos que han dado inicio a la Alfabetización Informacional en Venezuela; entre ellos están:

- ▶ La instrucción bibliográfica en la Facultad de Agronomía de la UCV.

El Prof. Celestino Bonfanti, fundador de la Biblioteca de la Facultad de Agronomía de la UCV, vinculo la actividad académica con los servicios de la biblioteca adaptando el tema de formación de usuarios para los ingenieros agrónomos a través de una materia denominada instrucción bibliográfica.

“En 1995 el Prof. Bonfanti publicó en un número monográfico de la Revista de la Facultad, “La investigación bibliográfica y la comunicación técnica: manual para los estudiantes de ingeniería agronómica.... El propósito del manual era apoyar la elaboración de trabajos de cátedra y de la tesis, su contenido guía al estudiante desde uso de la biblioteca y las fuentes de información agrícola, hasta la elaboración de bibliografías y la planificación y redacción final de los trabajos científicos. Se puede inferir que la labor del

Prof. Bonfanti se orientaba no sólo a formar a los estudiantes en el uso de materiales bibliográficos, sino en brindarles herramientas para facilitar el camino hacia la investigación....” (Robles, 2010, p.9).

► **El Banco del Libro y su modelo de desarrollo de destrezas para Bibliotecas Escolares.**

Es una organización sin fines de lucro creada en 1960 con la misión de promover el libro y la lectura en todos los estratos de la población.

El aporte más significativo del Banco del Libro para la Alfabetización Informacional es:

.... el Manual para el desarrollo de destrezas de búsqueda de información que deben manejar los alumnos de educación básica. Fue elaborado por los profesores Julio Ramos y Nelson Rodríguez Trujillo, ambos docentes e investigadores al servicio de la institución. El Manual se publicó en 1983 recogiendo las exigencias en el Núcleo de Servicios Bibliotecarios Escolares que instaló el Banco del Libro en Ciudad Guayana” (Robles, 2010, p. 10). Dichas exigencias planteaban responder ante el nuevo modelo pedagógico previsto en la Ley Orgánica de Educación Básica promulgada en 1980 y vigente hasta el año 2009, que según (Ramos y Rodríguez, 1983) planteaba “Enseñar a aprender, en lugar de enseñar conocimientos específicos que, al fin y al cabo, se hacen caducos rápidamente por el acelerado desarrollo de información que ocurre hoy día en el mundo” (p, 10).

Este Manual propone un conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que para (Ramos y Rodríguez, 1983), vistas bajo la perspectiva de la Alfabetización Informacional califican como antecedente que:

...para que el alumno pueda hacer uso de la riqueza de información contenida en los materiales de la Biblioteca, es necesario que a su paso por la Escuela Básica desarrolle un conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que le permitan saber qué tipo de información está contenida allí, cuáles son las fuentes de orientación del usuario, cómo está organizada la biblioteca y cómo acceder a la

información. Más aún el usuario debe conocer cómo organizar y almacenar la información que ha obtenido, a fin de responder a las interrogantes que lo han llevado a buscar esa información; debe aprender también transmitirla eficientemente a otros usuarios potenciales (p. 10).

El término “competencia” no es utilizado en dicho Manual, aun así, propone métodos que permite diferenciar claramente los conocimientos, habilidades y destrezas. Se encuentra dividido en 6 aspectos generales y 90 destrezas y habilidades.

Cuadro 5. Método para el desarrollo de conocimiento, habilidades y destrezas

Aspecto general (competencia)	N° destrezas (habilidades)
Identificar la biblioteca escolar como centro de recursos para el Aprendizaje (C.R.A).	12
Identificar los materiales que conforman la dotación del C.R.A	25
Localizar y seleccionar los materiales que ofrece la dotación del C.R.A	20
Localizar la información en un material determinado.	21
Obtener, registrar y almacenar la información.	7
Organizar y presentar la información haciendo uso del medio más apropiado.	5

Fuente: Robles, Marianne (2010). **Antecedentes y perspectivas de la alfabetización informacional en Venezuela.** Caracas: Universidad Simón Bolívar.

► **La Red de Información Petrolera y Petroquímica**

Para el año 1993 se crea la Red de Información Petrolera y Petroquímica (RIPPET) conocida como la integración de los distintos servicios de información de las empresas e instituciones pertenecientes a la Industria

Petrolera, Petroquímica y Carbonífera Nacional (IPPCN). Desde el momento de su creación, “tenía como propósito garantizar el acceso a la información y fomentar su uso. Las bibliotecas, archivos, centros de documentación, mapotecas, planotecas, cintotecas, etc. Desarrollaba programas de formación de usuarios para garantizar el acceso a los catálogos y bases de datos y el consecuente aprovechamiento de los recursos de información” (Robles, 2010, p. 12).

Iraset Páez Urdaneta y su modelo cíclico del trabajo informacional desarrollado.

Fundador de la Especialización en Gestión de Información abierta en el año XXXX por la Universidad Simón Bolívar con apoyo de la UNESCO, dedicó parte de sus investigaciones al concepto de Gestión de la Inteligencia Social, elaboró propuestas sobre el tema que denominó “una caracterización general del modelo cíclico del trabajo informacional y de los procesos informacionales de agregación de valor” (Páez, 1992, p.103). El modelo buscó explicar e ilustrar la relación existente entre el proceso de transformación al que es sometida la información, y las capacidades de quien la usa para lograr alcanzar propósitos individuales y colectivos.

Según (Páez, 2010) “el modelo convencional de ciclo de información podía ser sustituido por un modelo de agregación de valor que ordena los procesos de uso y transformación de la información, denominándolos también de elaboración” (p. 105).

Actualmente en Venezuela se conocen las siguientes iniciativas:

“Una de las primeras iniciativas venezolanas a mencionar son los eventos anuales de ANABISAI, ese ha sido el ámbito de difusión de la Alfabetización Informacional en nuestro país. Han convocado especialistas y abierto espacio para difundir experiencias nacionales. En los últimos 5 años el tema ha sido incluido en la programación con la participación de expertos como Jesús Lau de México y Antonio Gómez Hernández de España. Ambos profesores universitarios de reconocida trayectoria por sus aportes hispano+s a la ALFIN”. (Robles, 2010, p. 14).

La Universidad del Zulia – LUZ

A través de una serie de talleres el Sistema de Servicios Bibliotecarios SERBILUZ mantiene un programa de Alfabetización Informacional y Digital dirigido a toda la comunidad académica, docentes, estudiantes e investigadores.

En la Facultad de Humanidades y Educación se está ejecutando el proyecto de investigación “Competencias informacionales e investigativas en las comunidades científicas” que tiene como eje central la descripción y revisión de los conceptos de Alfabetización Informacional enfocándose en puntos de vista: desde la perspectiva de los países anglosajones y de la unión europea, a través del análisis de la literatura existente en Internet... (Robles, 2010, p. 14).

► El Profesor Johann Pirela, docente – investigador y Director de la Escuela de Bibliotecología de esta Universidad, publicó junto con la Prof. Nelly Primera, trabajos referidos a la Alfabetización Informacional que establecen vínculos con bibliotecas escolares e inclusión social, así como también han publicado artículos científicos sobre el tema.

▶ “La gestión digital de contenidos y la alfabetización informacional, implicaciones para el nuevo perfil por competencias del nuevo profesional de la información Johann Pirla Morillo, Ruby Portillo y Yamely Almarza”.

▶ La alfabetización informacional como eje transversal del currículo de la educación superior. Lisbeth Portillo, Militza Bracho y Johann Pirela Portillo” (Robles, 2010, p.15).

Universidad Central de Venezuela – UCV

En la Escuela de Bibliotecología se incorporó un seminario de Alfabetización Informacional en Educación Superior como materia optativa.

Incorporan la Alfabetización Informacional en las líneas de investigación de la Escuela, donde se han presentado los siguientes trabajos de licenciatura:

- Anais Valera y Zulay Páez Propuesta de un programa de Alfabetización Informacional para la Biblioteca Central de la UCV. Tutor: Consuelo Ramos de Francisco.

- Iván Bastidas. Programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca de la Universidad Monteávila: propuesta para la asignatura investigación documental. Tutor: Marianne Robles.

- Bustamente, Dolores y Osal, Yolanda. La biblioteca escolar: un aula dinámica para el desarrollo de la alfabetización informacional. Tutor: Mike Aguiar.

- Handry Véliz y Renny Toro. Diseño de un plan de alfabetización informacional para la Biblioteca “Lic. Olga Blanco de Liendo Coll” Escuela de

Nutrición y Dietética, Facultad de Medicina, UCV. Tutor: José López Salazar”

(Robles, 2010, p.15).

Universidad Nacional Abierta -UNA

Se desarrollaron 3 actividades de Alfabetización Informacional dirigida a estudiantes, docentes y una como actividad formativa para los profesionales en ejercicio.

- “Programa de Alfabetización Informacional dirigido a estudiantes del 1er. Año de Comunicación Social. Se logró la autorización de la Facultad de Ciencias de la Comunicación para incorporar los contenidos y actividades del programa en la asignatura Investigación Documental....

- Taller de técnicas de documentación para el uso y aprovechamiento de Internet como fuente de información para la investigación periodística. Este taller fue incluido en un programa de Comunicación Digital para periodistas de los diarios de la Cadena Capriles y en El Universal.

- Taller de Internet como herramienta para la investigación. Dirigido a profesores de pregrado y postgrado con el propósito de incentivar el uso de las fuentes de información disponibles en Internet” (Robles, 2010, p.16).

Colegio San Agustín

La Lic. Sixta Adrián bibliotecóloga encargada, diseño y ejecutó un programa de alfabetización informacional.

3.- METODOLOGÍA.

3.1.- Tipo de investigación

Se realizó una investigación de campo al recolectar los datos directamente de la realidad en la que ocurre; fue de carácter descriptivo por cuanto se caracterizó el comportamiento de un grupo de usuarios de una biblioteca determinada. Según (Tamayo 2007, p. 46) este tipo de investigación “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona el presente”.

También fue de “tipo estudio de caso”, ya que se llevó a cabo en la Biblioteca pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”.

3.2.- Población

La población de estudio en esta investigación estuvo conformado por la totalidad de usuarios reales y potenciales de la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”, que asisten a ella en búsqueda de información oportuna, pertinente de manera eficaz, efectiva y eficiente.

Los 7 funcionarios que forman parte de la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”.

3.3.- La Muestra

A los fines de obtener una muestra estadística, lo más representativa posible, se aplicó un muestreo aleatorio simple, en el cual todos los elementos

de la población estudiados tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Para De La Mora (2002), la selección de la muestra se define como “un determinado número de unidades extraídas de una población por medio de un proceso llamado muestreo, con el fin de examinar esas unidades con detenimiento; de la información resultante se aplicará a todo el universo” (p.114).

Las limitaciones de tiempo y recursos llevaron a tomar una muestra de la población que acudió a la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”, durante un periodo de dos semanas, la cual estuvo constituida por 73 usuarios, de los cuales 61 fueron usuarios reales y 12 usuarios potenciales

3.4.- Diseño de la Investigación

Atendiendo a los objetivos delimitados, la investigación se orientó hacia la incorporación de un trabajo de campo y apoyo bibliográfico lo cual permitió no sólo observar, sino recolectar los datos directamente de la realidad objeto de estudio, en su ambiente cotidiano, para posteriormente analizar e interpretar los resultados de estas indagaciones. Fue de carácter descriptivo por caracterizar un grupo de usuarios de un lugar determinado, tipo estudio de caso, ya que se trabajó en la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”

3.5.- Instrumentos de recolección de información.

Una vez conocido el universo, se procedió con el diseño del instrumento para recopilar toda la información necesaria y complementaria la cual, contribuyó al desarrollo de la investigación.

Se recolectaron datos a través de libros y revistas de investigación para ubicar la teoría que sustenta el estudio; trabajos de grado: para ubicar

antecedentes de investigación; entrevistas al personal de la biblioteca, encuesta a los usuarios que visitan la Biblioteca Pública Luis Beltrán Prieto Figueroa” ; experiencia de la autora, información de otras bibliotecas como fueron Biblioteca “Juan García Bacca, Biblioteca Nacional, Biblioteca “Luis Beltrán Prieto Figueroa”, y a través de páginas Web, entre otras.

Se elaboró una encuesta (anexo b) a los usuarios que acuden a la Biblioteca Pública Luis Beltrán Prieto Figueroa”, la misma estuvo constituida por catorce (14) preguntas, la cual fue aplicada a 73 personas que en un periodo determinado visitaron la biblioteca. Seguidamente se realizó una entrevista a los 7 funcionarios que laboran en la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”, constituida por once (11) preguntas. Estos instrumentos permitieron conocer la situación actual de la información que poseen los usuarios que acuden a la biblioteca, así como también cuales estrategias hacen falta implementar para que les proporcione a dichos usuarios competencias mínimas necesarias para buscar y utilizar la información que se ajuste a sus necesidades.

4.- PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En función de los objetivos formulados, de la opinión de los usuarios por medio de encuestas y de las entrevistas realizadas a los funcionarios se procedió a la presentación de los datos y al análisis e interpretación de los resultados.

En relación con la opinión de los usuarios que visitan la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”, (anexo B), se procesó la información con el propósito de conocer el grado de Alfabetización Informacional que poseen. La entrevista (anexo C) fue dirigida a los funcionarios que trabajan en dicho servicio bibliotecario, con el fin de obtener información acerca de los recursos disponibles y manejo adecuado que poseen para la formación de los usuarios.

4.1.- Tabulación de la encuesta de los usuarios de la biblioteca pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”

Los datos obtenidos para cumplir con la encuesta fueron tabulados de la siguiente manera:

Sexo:

	%	Frecuencia
Femenino	53,42	39
Masculino	46,57	34

Edad:

	%	Frecuencia
Menos de 18	43,83	32
De 18 a 25	16,43	12
De 26 a 35	26,02	19
De 36 a 45	9,58	7
Más de 45	4,10	3

Nivel de instrucción:

	%	Frecuencia
Básica	17,80	13
Media / Diversificada	56,16	41
Superior	26,02	19

Ítem 1. ¿Con qué fin acudes a la biblioteca?

	%	Frecuencia
Personal	23,28	17
Educativo	64,38	47
Recreativo	12,32	9

Ítem 2. ¿Cuáles de los siguientes servicios que presta la biblioteca usas más?

	%	Frecuencia
Préstamo circulante	9,58	7
Sala general	35,61	26
Sala de referencia	28,76	21
Internet	19,17	14
Sala infantil	6,84	5
Otros	0	0

Ítem 3. ¿Sabes lo que vas a buscar y dónde buscarlo cuando vas a la biblioteca?

	%	Frecuencia
Siempre	21,91	16
Casi siempre	30,13	22
Algunas veces	39,72	29
Pocas veces	8,21	6

Ítem 4. ¿Cuándo acudes a la biblioteca a realizar una investigación, llevas un plan de cómo realizar esa búsqueda?

	%	Frecuencia
Siempre	10,95	8
Casi siempre	17,80	13
Algunas veces	41,09	30
Pocas veces	30,13	22

Ítem 5. ¿Necesitas asesoría de los bibliotecarios para poder comenzar la búsqueda de la información?

	%	Frecuencia
Siempre	6,84	5
Casi siempre	54,79	40
Algunas veces	21,91	16
Pocas veces	16,43	12

Ítem 6. ¿La biblioteca posee información clara y precisa visible que oriente a los usuarios de la misma?

	%	Frecuencia
Si	38,35	28
No	61,64	45

Algunas veces	0	0
Nunca	0	0

Ítem 7. ¿La biblioteca y sus funcionarios te ofrecen orientación pertinente y suficiente para que puedas realizar la investigación?

	%	Frecuencia
Si	93,15	68
No	6,84	5
Algunas veces	0	0
Nunca	0	0

Ítem 8. ¿Lees la información que solicitas al bibliotecario antes de desarrollar la investigación?

	%	Frecuencia
Si	24,65	18
No	10,95	8
Algunas veces	64,38	47
Nunca	0	0

Ítem 9. ¿De las siguientes fuentes de información ¿Cuáles utilizas para realizar tu investigación?

	%	Frecuencia
Diccionarios	28,76	21
Atlas	8,21	6

Archivo vertical	4,10	3
Internet	24,65	18
Libros complementarios	34,24	25
Otros	0	0

Ítem 10. ¿Sabes cómo buscar en el material bibliográfico que te prestan en la biblioteca?

	%	Frecuencia
Siempre	23,28	17
Casi siempre	42,46	31
Algunas veces	26,02	19
Pocas veces	8,21	6
Nunca	0	0

Ítem 11. ¿Ubicas lo que necesitas y extraes la información?

	%	Frecuencia
Siempre	36,98	27
Casi siempre	49,31	36
Algunas veces	9,58	7
Pocas veces	4,10	3

Ítem 12. ¿La biblioteca cuenta con suficiente material bibliográfico de interés para usuario?

	%	Frecuencia
Si	94,52	69
No	5,47	4

Ítem 13. ¿Te gustaría recibir inducción básica para la búsqueda, ubicación, evaluación y utilización de la información para la realización de investigación en la biblioteca?

	%	Frecuencia
Si	91,78	67
No	8,21	6

Ítem 14. ¿Alguna vez te han invitado a cursos de formación de usuarios?

	%	Frecuencia
Si	26,02	19
No	73,97	54

4.2.- Análisis de los resultados obtenidos en la encuesta a los usuarios que acuden a la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”.

Con respecto al sexo: A través de la encuesta aplicada se pudo observar que la mayoría de los usuarios que acuden a la biblioteca son de sexo femenino con un 53,42% y un 46,57% son representados por el sexo masculino.

Edad: La edad reflejada por los usuarios fue para menos de 18 años un 43,83%, de 18 a 25 años un 16,43%, para los que tienen entre 26 a 35 años un 26,02%, los de 36 a 45, un 9,58% y los que reflejaron más de 45 años representan un 4,1%. Esto demuestra que la frecuencia de usuarios que más acuden al servicio bibliotecario son los que tienen menos de 18 años de edad que pertenecen a jóvenes estudiantes.

Nivel de instrucción: El 56,16% de los usuarios estudian en el nivel media / diversificada, un 26,02% estudian en un nivel superior y un 17,8% tienen un nivel de estudio de Educación Básica.

Al preguntar a los usuarios con qué fin acuden a la biblioteca: Se observa que más de la mitad de los usuarios entrevistados, el 64,38%, asisten a la biblioteca por razones educativas; un 23,28%, asisten por motivos personales y el 12,32% asiste de manera recreativa.

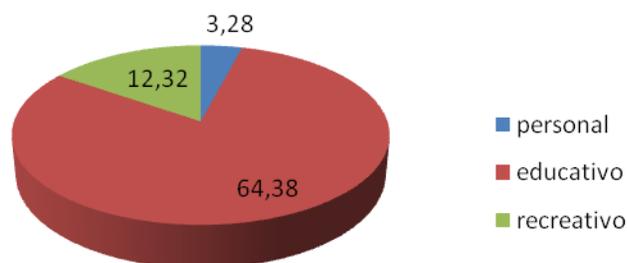


Gráfico 1. Finalidad de los usuarios al acudir a la biblioteca

En el ítem 2 acerca de los servicios más usados que presta la biblioteca. Los usuarios señalaron lo siguiente: El servicio más utilizado es el de la sala general con un 35,61%, luego sigue el de la sala de referencia con un 28,76%, seguidamente la sala de internet con un 19,17%, el préstamo circulante 9,58%, y la sala infantil con un 6,84%. Esto significa que los usuarios utilizan con

mayor frecuencia la sala General y la de referencia aun cuando consultan material bibliográfico en las distintas áreas de la biblioteca.

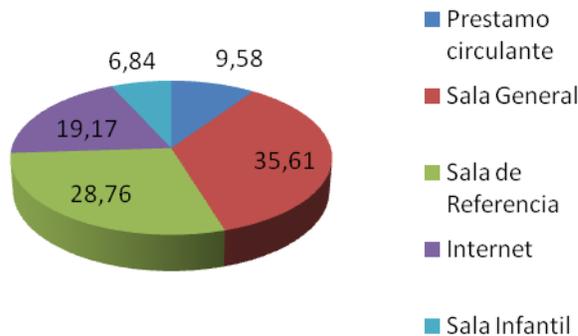


Gráfico 2. Servicios más usados por los usuarios en la biblioteca

En el ítem 3, referido a si los usuarios saben lo que van a buscar y dónde buscarlo cuando van a la biblioteca; el resultado obtenido arrojó que el 39,72% de los usuarios algunas veces están claros de la información que buscan y del lugar donde buscar, un 30,13% señaló que casi siempre sabe qué y cómo acceder a la información, el 21,91% siempre sabe localizar su búsqueda y un 8,21% respondió que pocas veces sabe lo que va a buscar y donde. Este resultado evidencia que la mayoría de los usuarios encuestados no saben lo que van a buscar ni dónde buscarlo, lo que probablemente signifique que no poseen las competencias adecuadas que les permitan lograr un aprendizaje en el uso de los recursos bibliográficos existentes.

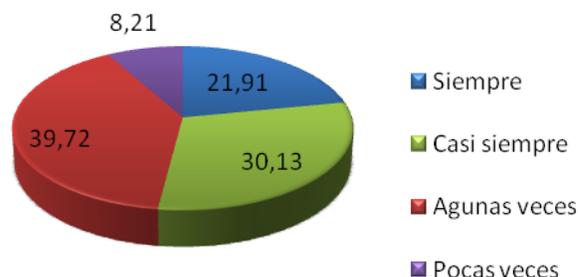


Gráfico 3. Conocimiento de los usuarios acerca de lo que van a buscar y dónde buscarlo

En el ítem 4 se indagó acerca de si el usuario al acudir a la biblioteca a realizar una investigación lleva un plan de cómo realizar esa búsqueda. Un 41,09% indicó que pocas veces hace planes para la búsqueda de la información. El 30,13% algunas veces lleva guías de referencia para realizar la investigación, un 17,80% casi siempre cuenta con un plan de estudio para su búsqueda, mientras que un 10,95% indicó siempre contar con un plan para realizar sus necesidades de información. Estos resultados ponen en evidencia que la mayoría de los usuarios no realizan planes que les permitan facilitarle la búsqueda de información.

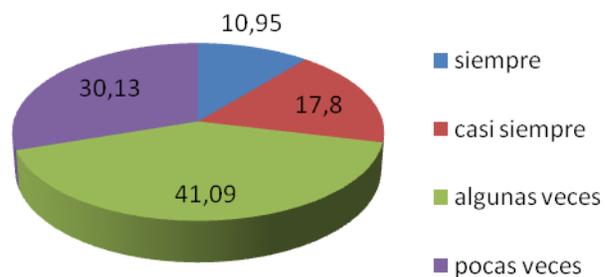


Gráfico 4. Elaboración de un plan de estudio

En el ítem 5 se le preguntó al usuario si necesita asesoría de los bibliotecarios para poder comenzar la búsqueda de la información. Un 54,79% contestó necesitar ayuda cuando acude a buscar información a la biblioteca, un 21,91% dijo algunas veces necesitar asesoría en sus búsquedas, 16,43% pocas veces solicita le guíen en la búsqueda de información y un 6,84% reflejó no necesitar asesoría para encontrar su información. De alguna manera este resultado refleja que se requiere de la presencia del bibliotecario para que el usuario logre satisfacer plenamente su búsqueda de información; esto muestra la necesidad de alfabetizar informacionalmente a dichos usuarios.

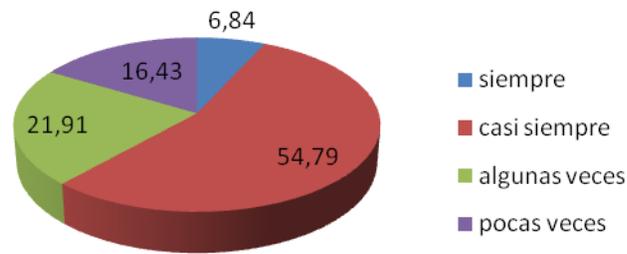


Gráfico 5. Necesidad de asesoría para los usuarios

En el ítem 6 se les preguntó a los usuarios si la biblioteca posee información clara, precisa y visible que los oriente. Un 61,64% opinó que a la biblioteca le falta más señalización que posea información clara y visible acerca de los servicios que presta. El 38,35% respondió "NO" con respecto a la interrogante planteada. Esto permite conocer que la mayoría de los usuarios percibieron la falta de instrumentos que muestre información para su orientación dentro del servicio bibliotecario.

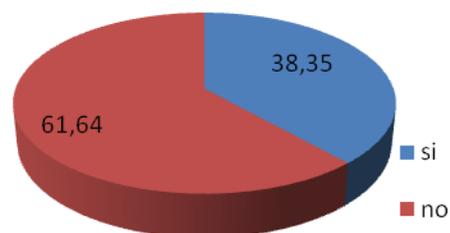


Gráfico 6. Señalización de la información dentro del servicio bibliotecario

En el ítem 7 se les preguntó a los usuarios si la biblioteca y sus funcionarios les ofrecen orientación pertinente y suficiente para que puedan realizar la investigación. Un 93,15% reflejó que los funcionarios que atienden el servicio bibliotecario le prestan la orientación adecuada al momento de realizar la investigación requerida, mientras que un 6,84% señaló no contar con la ayuda suficiente cuando acuden la búsqueda de información.

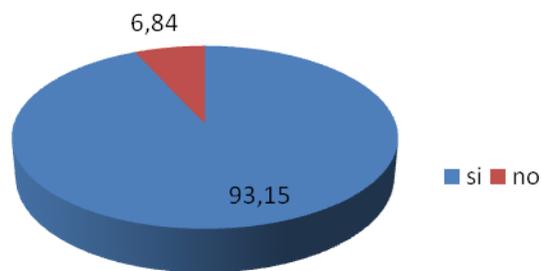


Gráfico 7. Orientación de la información dentro del servicio bibliotecario

En el ítem 8 se les preguntó si leen la información que solicitan al bibliotecario antes de desarrollar la investigación y más de la mitad de los usuarios entrevistados, el 64,38% algunas veces leen la información solicitada antes de desarrollar su investigación. Seguidamente un 24,65% si analiza la información antes de usarla. Luego una minoría con un 10,95% dijo no leer el material solicitado para completar su información. Con estos resultados se demuestra la falla que presentan los usuarios que acuden a la Biblioteca Pública

“Luis Beltrán Prieto Figueroa”, al momento de no encontrar en el material solicitado, la información que le es pertinente.

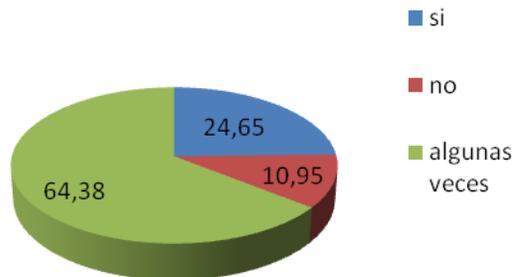


Gráfico 8. Lectura de la información por parte de los usuarios

En el ítem 9 acerca de las fuentes de información más usadas. Los usuarios señalaron lo siguiente: los libros complementarios con un 34,24%, luego un 28,76% utilizan los diccionarios. Seguidamente un 24,65% suele utilizar información de la sala de internet, mientras que un 8,21% dijo usar atlas para realizar su investigación. El 4,10% respondió hacer uso del archivo vertical como fuente para complementar su investigación. Se refleja que la mayoría de los usuarios encuestados le da uso frecuente a los libros complementarios para realizar la búsqueda de su investigación.

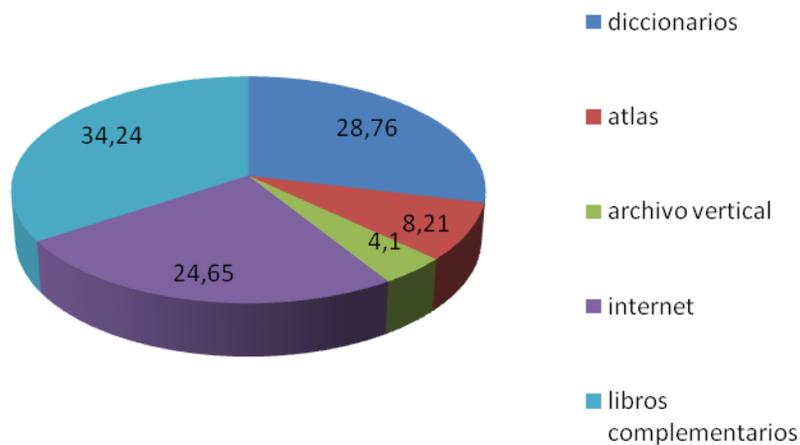


Gráfico 9. Fuentes de información más utilizadas por los usuarios

En el ítem 10 se les preguntó a los usuarios si saben cómo buscar en él material bibliográfico que te prestan en la biblioteca y un 42,46% contestó que casi siempre sabe buscar información en el material bibliográfico que se le entrega. El 26,02% algunas veces sabe localizar la información. Luego un 23,28% dijo que siempre sabe manipular el material entregado para realizar su investigación, mientras que un 8,21% pocas veces localiza con facilidad su búsqueda bibliográfica.

Dicho resultado muestra que los usuarios que acuden al servicio bibliotecario en su mayoría, casi siempre saben como buscar la información solicitada en las fuentes bibliográficas que se le suministra en la biblioteca. Pero la idea es que todos los usuarios siempre sepan el manejo de la bibliografía que se les entrega cuando acuden buscar información y así tener el 100% de los usuarios alfabetizados informacionalmente.

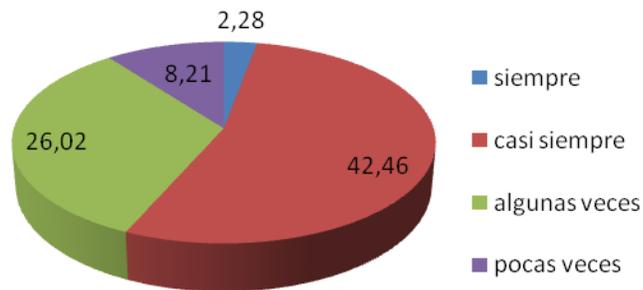


Gráfico 10. Búsqueda del material bibliográfico

En el ítem 11 acerca de la ubicación del material y si extraen la información el 49,31% arrojó que casi siempre extrae la información pertinente del material que solicita para satisfacer sus necesidades, siempre el 36,98% de los usuarios ubica lo que necesita para su investigación. Luego un 9,58% sólo algunas veces encuentra la búsqueda de su investigación y un 4,10% opino no encontrar ni extraer la información apropiada.

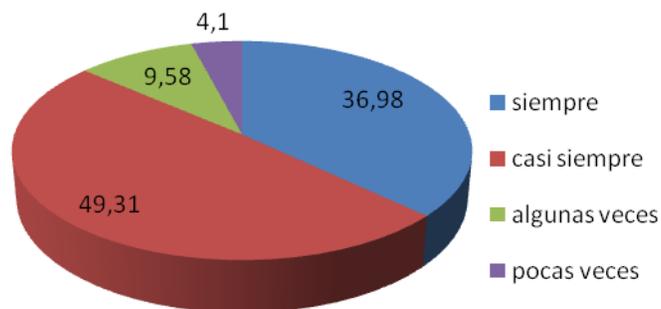


Gráfico 11. Ubicación de la información

En el ítem 12 se les preguntó a los usuarios si la biblioteca cuenta con suficiente material bibliográfico de interés para el usuario y se observó que la mayoría de los usuarios un 94,52% están satisfechos con el material que se encuentra en la biblioteca para cubrir las necesidades de información, mientras que un 5,47% dijo no en relación a la suficiencia de material bibliográfico existente para el interés de su investigación.

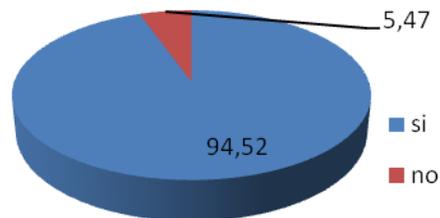


Gráfico 12. Cantidad de material bibliográfico de interés al usuario

En el ítem 13 al preguntarles a los usuarios si les gustaría recibir inducción para la búsqueda, ubicación, evaluación y utilización de la información para la realización de investigación en la biblioteca más de la mitad con un 91,78% le gustaría recibir inducción básica para realizar búsquedas, ubicación, evaluación y utilización de la información, que requieran para satisfacer plenamente la investigación necesitada en el cumplimiento de sus actividades personales o educativas. El 8,21% opinó no querer recibir inducción para darle análisis completo a la información de su interés.

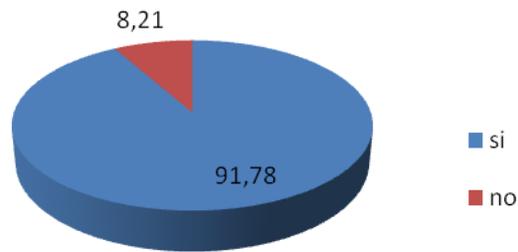


Gráfico 13. Inducción para el manejo de la información

En el ítem 14 al preguntarles a los usuarios si los han invitados a cursos de formación de usuarios. El resultado obtenido arrojó que un 73,97% de los usuarios no ha recibido cursos de formación de usuarios, un 26,02% dijo haber recibido invitación para asistir a cursos de formación de usuarios; lo cual se demuestra que en su mayoría, no existe conocimiento alguno de cómo debe estar formado un usuario antes de asistir a visitar una biblioteca.

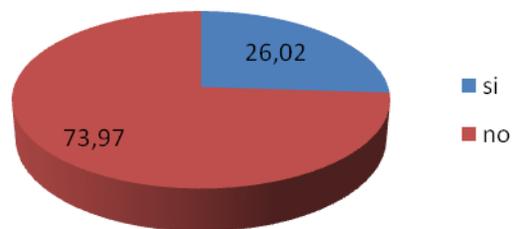


Gráfico 14. Invitación a cursos de formación de usuarios

4.3.- Tabulación de la encuesta realizada a los funcionarios que laboran en la biblioteca pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”.

Sexo:

	%	Frecuencia
Femenino	57,14	4
Masculino	42,85	3

Nivel de instrucción

	%	Frecuencia
Básica	0	0
Media / Diversificada	28,57	2
Superior	71,42	5

Ítem 1. ¿De qué medios dispone la biblioteca para responder a los requerimientos de información de los usuarios?

%	Frecuencia	Observación
100	7	Los 7 funcionarios que laboran en la biblioteca pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”, reflejaron que los medios con que disponen en la biblioteca para atender los requerimientos de información son: material bibliográfico con todas las áreas del conocimiento, cuentan con 2 archivos vertical y la sala de internet.

Ítem 2 ¿Cuáles de los siguientes servicios son requeridos con mayor frecuencia por los usuarios?

	%	Frecuencia
Sala de referencia	28,57	2
Sala general	71,42	5
Sala de Internet	0	0
Préstamo circulante	0	0
Archivo vertical	0	0
Otros	0	0

Ítem 3 ¿Reconoces fácilmente la información que requiere un usuario cuando realiza una búsqueda?

	%	Frecuencia
Si	71,42	5
No	0	0
Algunas veces	28,57	2

Ítem 4 ¿Con cuáles habilidades cuentas para buscar información en los diferentes formatos?

%	Frecuencia	Observación
57,14	4	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconocen la necesidad de la información requerida ✓ Identifican fuentes apropiadas para localizar y recuperar esa información. ✓ Evalúan la información
28,57	2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconocen la necesidad de información. Determinan la pertinencia de la información. ✓ Manejan herramientas tecnológicas para acceder a la información.
14,28	1	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analiza y evalúa la información antes de entregarla al usuario.

Ítem 5 ¿Has recibido capacitación para manejar información a través de las tecnologías de información y comunicación?

	%	Frecuencia
Si	100	7
No	0	0

Ítem 6 ¿Crees que con el material bibliográfico con que cuentas los usuarios satisfacen sus necesidades de información?

	%	Frecuencia
Si	71,42	5
No	28,57	2
Algunas veces	0	0

Ítem 7 ¿Estas conforme con los conocimientos y habilidades que posees para la formación de usuarios?

	%	Frecuencia
Muy conforme	28,57	2
Algo conforme	42,85	3
Poco conforme	28,57	2

Ítem 8 ¿Cuáles herramientas utilizas para dar a conocer al usuario las funciones y servicios de la biblioteca?

	%	Frecuencia
Trípticos	100	7

Ítem 9 ¿De qué manera promueves la función formativa de la biblioteca dentro de la comunidad de usuarios?

	%	Frecuencia
Visitas guiadas	100	7

Ítem 10 ¿En la biblioteca se lleva a cabo un proceso de inducción para los usuarios?

	%	Frecuencia
Si	0	0
No	0	0
Algunas veces	100	7

Ítem 11 ¿Consideras pertinente que la Biblioteca implemente estrategias de formación para los usuarios?

	%	Frecuencia
Si	100	7
No	0	0

4.4.- Análisis de los resultados de la encuesta realizada a los funcionarios que laboran en la biblioteca pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”.

A continuación se presenta el análisis de las respuestas emitidas por los siete (7) funcionarios encuestados que laboran en la biblioteca pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”.

En cuanto al sexo, 4 funcionarios son femeninos y 3 masculinos los que laboran en la biblioteca pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”

El nivel educativo de los funcionarios es: un 28,57% tienen el nivel media/diversificada, mientras que el 71,42% su nivel de estudios es superior.

Al preguntarle a los funcionarios de qué medios dispone la biblioteca para responder a los requerimientos de información de los usuarios, el 100% de los funcionarios opinó que el material usado para responder a los requerimientos de información de los usuarios es material bibliográfico existente de las distintas áreas del conocimiento, cuentan con 2 archivos verticales y la sala de internet para completar la información solicitada por los usuarios.

En la pregunta acerca de cuáles de los servicios son requeridos con mayor frecuencia por los usuarios. Los funcionarios en su mayoría, el 71,42% respondieron que el servicio que más requieren los usuarios es el de la sala general, y un 28,57% reflejó que uno de los servicios usados con frecuencia es la sala de referencia. Esto indica que en las salas donde se encuentran la mayoría de las fuentes bibliográficas existentes en la biblioteca son las más requeridas por los usuarios que a ella asisten.

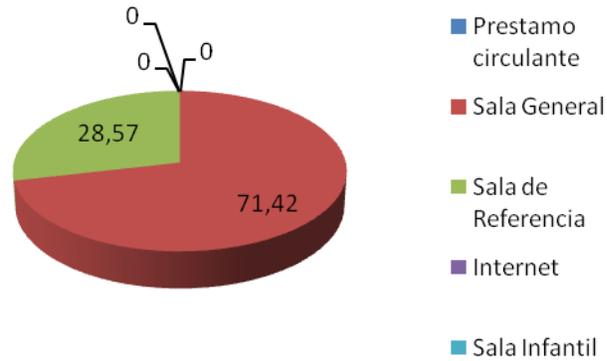


Gráfico 15. Servicios más frecuentados

En la pregunta referida a que si reconocen fácilmente la información que requiere un usuario cuando realiza una búsqueda, el 71,42% dijo si reconocer fácilmente la información que le requieren los usuarios que acude a la biblioteca, mientras que un 28,57% respondió que algunas veces reconocen con facilidad la información que le solicitan. Esto quiere decir que muchos de los usuarios que acuden al servicio bibliotecario no expresan con claridad la información que requieren para cubrir sus necesidades.

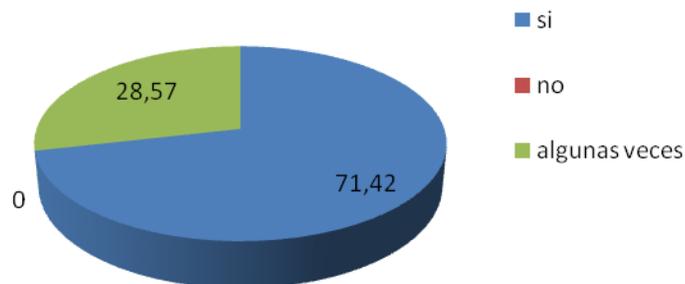


Gráfico 16. Reconocimiento de la información

En la pregunta referida a las habilidades que cuentan para buscar información en los diferentes formatos el 57,14% de los funcionarios de la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa” dice contar con habilidades donde reconocen las necesidades de información de los usuarios e identifican fuentes y evalúan la información, el 28,57% reconocen las necesidades de información, tienen pertinencia de información y manejan herramientas para su uso, y un 14,28% cuenta con habilidades para analizar y evaluar la información. Con estos resultados se observa que la mayoría de los funcionarios poseen habilidades que les permiten atender de la mejor manera a los usuarios que acuden a la biblioteca.

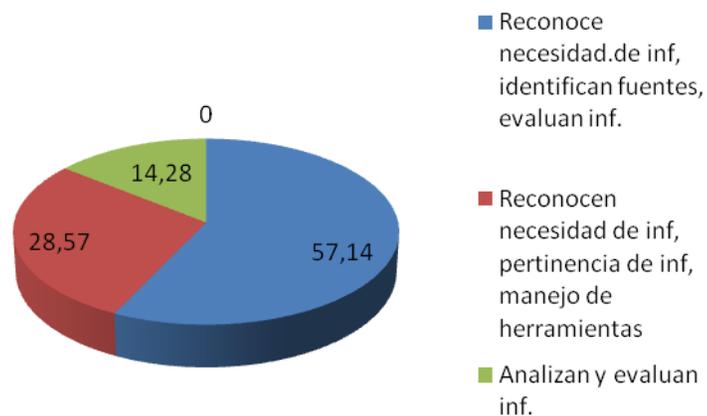


Gráfico 17. Habilidades de información

En la pregunta con respecto a si han recibido capacitación para manejar información a través de las tecnologías los funcionarios que cumplen su labor en la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa” el 100% han recibido capacitación, asistiendo a talleres sobre cómo utilizarlas para la búsqueda y análisis de información.

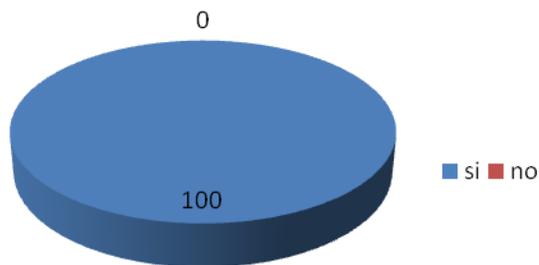


Gráfico 18. Capacitación para el manejo de la información

En la pregunta acerca de que si los funcionarios que trabajan en la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa” creen que con el material bibliográfico con que cuentan, los usuarios satisfacen sus necesidades de información. Al 71,42% les parece que con el material que cuentan, los usuarios satisfacen sus necesidades de información, mientras que un 28,57% no le parece suficiente el material bibliográfico para cubrir las necesidades de los usuarios. Esto indica que sería prudente hacer un estudio para analizar el material con que cuentan a fin de satisfacer a los usuarios plenamente.

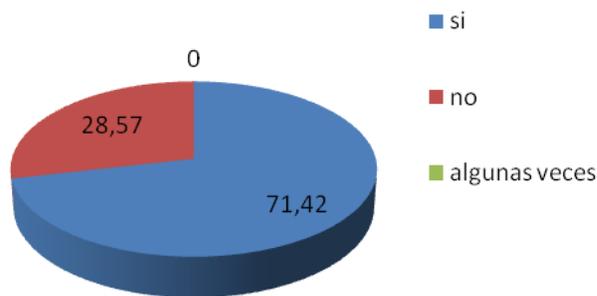


Gráfico 19. Satisfacción del material bibliográfico

En la pregunta respecto a la conformidad con los conocimientos y habilidades que posees para la formación de usuario, un 28,57% de los funcionarios dice estar muy conforme con los conocimientos y habilidades que poseen para formar a usuarios, un 42,85% está algo conforme y otro 28,57% dice estar poco conforme con los conocimientos y habilidades con que cuentan. Estos resultados reflejan que hace falta implementar más habilidades donde los funcionarios se sientan plenamente satisfechos con los conocimientos que adquieran para la formación de usuarios.

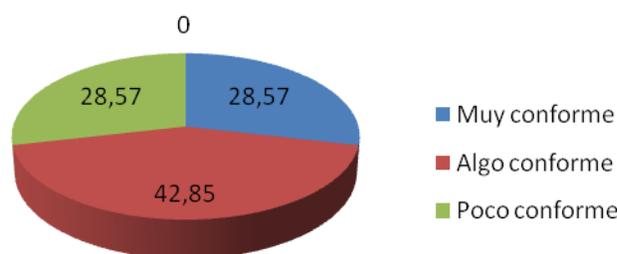


Gráfico 20. Conformidad de los conocimientos y habilidades

En la pregunta con respecto a las herramientas utilizadas para dar a conocer al usuario las funciones y servicios de la biblioteca en su mayoría el 100%, opinaron que sólo cuentan con trípticos que contienen información resumida del servicio bibliotecario.

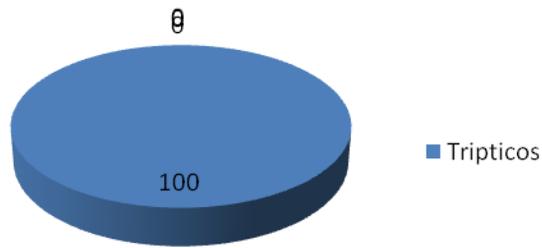


Gráfico 21. Herramientas utilizadas para dar a conocer las funciones y servicios de la biblioteca

En la pregunta acerca de qué manera promueven la función formativa de la biblioteca dentro de la comunidad de usuarios. El 100% de los funcionarios promueven la función formativa, a través de visitas guiadas que realizan a los colegios y liceos de la comunidad que con poca frecuencia acuden al servicio bibliotecario.

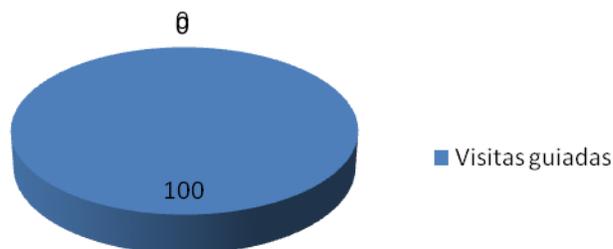


Gráfico 22. Promoción de la función formativa de la biblioteca

En la pregunta que respecta si en la biblioteca se lleva a cabo un proceso de inducción para los usuarios. El 100% de los funcionarios que labora en la

Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa” opinan que sólo algunas veces se lleva a cabo procesos de inducción, esto debido a que sólo es aplicado a las visitas que llegan de colegios y liceos aprovechando la ocasión, más no se tiene otros planes adicionales.

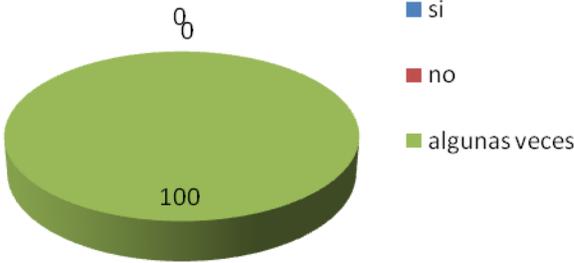


Gráfico 23. Proceso de inducción para usuarios

En la pregunta acerca si consideran pertinente que la Biblioteca implemente estrategias de formación para los usuarios. El 100% de los funcionarios consideran pertinente implementar estrategias, como por ejemplo talleres informativos, mesas de trabajo, charlas y círculos de lectores que contribuyan a dicha formación.

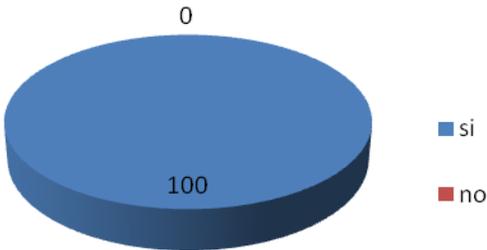


Gráfico 24. Estrategias de formación para los usuarios.

CONCLUSIONES

Luego de la presentación de los resultados y el análisis realizado se presentan las siguientes conclusiones:

El diagnóstico realizado a los usuarios que acuden a la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa” revela que:

- ✓ Más de la mitad de los usuarios entrevistados, asisten a la biblioteca por razones educativas;
- ✓ Los servicios más utilizados son el de la sala general y el de la sala de referencia.
- ✓ La mayoría de los usuarios encuestados no saben lo que van a buscar ni dónde buscarlo, lo que probablemente signifique que no poseen las competencias adecuadas que les permitan lograr un aprendizaje en el uso de los recursos bibliográficos existentes.
- ✓ Sólo algunas veces los usuarios leen la información que solicitan, por lo tanto no llegan a encontrar totalmente la información requerida.
- ✓ Los usuarios utilizan con mayor frecuencia el material bibliográfico de las distintas áreas del conocimiento, el cual no lo manipulan de la mejor manera por lo que requieren se le apliquen los debidos instrumentos.
- ✓ La búsqueda en el material bibliográfico por parte de los usuarios, no es realizada de la mejor manera posible, ya que no poseen las estrategias adecuadas para el manejo de la información.

- ✓ La mayoría de los usuarios que acuden a la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”, no tienen conocimiento de lo que es un curso de formación de usuarios.

- ✓ No todos los funcionarios que laboran en la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”, están conforme con los conocimientos y habilidades que poseen para la formación de usuarios.

- ✓ Sólo cuentan con trípticos como herramienta para dar a conocer el servicio bibliotecario, por lo que se requiere implementar nuevos instrumentos de promoción al servicio.

- ✓ Se requieren visitas guiadas por parte de los funcionarios hacia otras instituciones educativas, para promocionar los servicios que presta la biblioteca y brindarles a los usuarios las estrategias adecuadas para el manejo de la información.

A partir de los resultados obtenidos se establecen los siguientes criterios para regir un proceso de inducción hacia la Alfabetización Informacional en la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”:

- Desarrollar habilidades para analizar, evaluar y usar correctamente la información.

- Generar las competencias para que ejecute aprendizajes independientes.

- Permitir un avance progresivo a los usuarios que así lo requieran.

- Adaptar las habilidades de información a cualquier nivel de educación.

- Establecer comunicación entre las diferentes Instituciones educativas cercanas de la comunidad.

➤ Determinar y ubicar la información que es suficiente para cubrir las necesidades de los usuarios.

➤ Aprender a realizar planes de estudio que le permita y facilite al usuario la búsqueda de información pertinente.

➤ Procurar que el usuario reconozca que la información es la base de la toma de decisiones inteligentes.

Finalmente para dar respuesta a los resultados obtenidos en el estudio y en función de los objetivos establecidos para el mismo, queda claro la necesidad de ejecutar la propuesta mencionada en la sección cinco (5), para implementar estrategias de alfabetización informacional para los usuarios de la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”, que se fundamente en asegurar que las necesidades y expectativas de cada una de esas personas se entiendan y satisfagan con el propósito de elevar la calidad de comprensión y manejo de información cuando visiten una biblioteca pública y que les proporcione las competencias mínimas necesarias para buscar y utilizar la información que se ajuste a sus necesidades. La propuesta se anexa luego de las recomendaciones.

RECOMENDACIONES

El análisis de los resultados y las conclusiones a las que se llegaron, permiten realizar las siguientes recomendaciones:

- Instruir y demostrar que la información como recurso cotidiano permite solucionar problemas de cualquier índole.
- Aplicar una programación que genere las competencias y habilidades necesarias para formar a los usuarios.
- Analizar la información que se requiera utilizar para obtener éxitos en el aprendizaje y lograr eficiencia en su vida profesional.
- Convertir a las Biblioteca Públicas en centros de experiencias educativas que se perfilen como la alternativa innovadora para adaptarse a los cambios que requieren las sociedades.
- Proporcionar fuentes documentales sobre la aplicación de estrategias o cursos para la formación de usuarios.
- Elaborar estrategias informacionales que incorporen de manera innovadora y creativa las necesidades de información de los usuarios.
- Planificar talleres y cursos orientados a la búsqueda y manejo de la información.
- Potenciar el valor que dan a la biblioteca las autoridades de las que depende.

- Establecer alianzas entre instituciones implicadas en el desarrollo de la sociedad de la información, a través de la creación y comunicación de contenidos, así como también en la formación de usuarios para el uso crítico y eficaz de dichos contenidos.

- Aprovechar el uso de las herramientas tecnológicas para mantener la actualización de la información en el servicio, tomando en cuenta que el manejo de ambos (manual y tecnológico) son importantes.

5.- LA PROPUESTA

Una vez analizados los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada a los usuarios que acuden a la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”, y en función de los objetivos propuestos, se pudo observar que dicho servicio bibliotecario carece de métodos que permitan el conocimiento de los recursos y materiales disponibles para satisfacer adecuadamente las necesidades de información de los usuarios, de manera que puedan lograr incorporarse en un mundo tan cambiante donde lo que predomina es el uso de competencias para desarrollar capacidades en el manejo de la información.

Es por ello que se hace necesario incorporar herramientas en la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa” con el fin de proporcionar habilidades necesarias para analizar oportunamente las búsquedas de información requeridas.

Con este fin, se propone aplicar estrategias básicas de alfabetización informacional y adaptarlas a la formación de los usuarios para que precisen de las competencias correspondientes, entendidas estas como capacidades y habilidades para recuperar, almacenar, organizar y desplegar información que

facilite la búsqueda e investigación de los usuarios que acuden a la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”, y sacarle un máximo provecho.

Se propone entonces para una mayor satisfacción y aprendizaje de los usuarios que acude a la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”, las siguientes estrategias de Alfabetización Informacional:

◆ Realizar folletos que contengan la información adecuada de cada uno de los servicios que presta la biblioteca y su funcionamiento. Esto permite ofrecer una guía a los usuarios al momento que requieran realizar alguna tarea. Los mismos pueden incluir:

- Indicación sobre fuentes de información específicas en algún tema.
- Consejos prácticos sobre estrategias de búsqueda.
- Conocimiento de los sistemas de clasificación usados.
- Información acerca del préstamo circulante e interbibliotecario.

◆ Elaborar trípticos que informen acerca de lo que es una biblioteca pública, sus normativas y el material bibliográfico que en ellas se encuentra.

◆ Realizar talleres para los usuarios que acuden a la Biblioteca Pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa”, que pudieran ser impartidos un día fijo a la semana, estableciendo su horario y a tiempo continuo, con el objetivo de alfabetizar informacionalmente a todos aquellos que no tengan conocimiento del uso y funcionamiento de una biblioteca pública; así como también del

manejo adecuado que deben tener al momento de hacer uso del material bibliográfico para realizar sus investigaciones.

- ◆ Efectuar carteleras informativas que contengan información pertinente y de manera visible acerca de las normativas existentes dentro de una biblioteca pública.

- ◆ Planificar visitas guiadas con las diferentes instituciones educativas que existen dentro de la zona correspondiente al área de la Biblioteca pública “Luis Beltrán Prieto Figueroa” donde se logre hacer un enlace biblioteca – escuelas, o biblioteca – liceos, con el objetivo de dar a conocer las herramientas con que cuenta la biblioteca y a su vez, ofrecer los servicios, en especial el de Alfabetización Informacional que pueda ser implementado para toda su comunidad de usuarios.

Se propone también incluir la utilización de un método llamado SQ3R de ROBINSON (1961), en el que se emplean estrategias que permiten procesar la información, revisar y fortalecer lo aprendido. Este método recibe su nombre por las siglas en inglés que constituyen los cinco pasos seguir:

“Survey (S): Revisar o inspeccionar, e manera general, el contenido del material de estudio incluyendo sus títulos y subtítulos, sus ayudas tipográficas, sus esquemas o resúmenes. Es como dar un vistazo general inicial para saber de qué se trata lo que se desea estudiar.

Question (Q): Hacer preguntas a partir de los títulos y subtítulos del material.

Read (R): Leer el material de estudio y buscar respuestas a las preguntas elaboradas en el paso anterior.

Recite (R): Repetir o recitar con las propias palabras las ideas contenidas en el material de estudio.

Review (R): Revisar o repasar el contenido del material en su totalidad, comprobando las respuestas a las preguntas realizadas y tratando de recordar la información.”(Poggioli, 1997, p.23).

Dicho método ofrece a los usuarios organizar de una mayor y mejor forma la creación de nuevos esquemas de conocimientos para así, identificar y comprender la importancia que tiene la Alfabetización Informacional en su crecimiento personal y en el aprendizaje de toda la vida.

Una vez aplicados las estrategias antes mencionadas los usuarios estarán capacitados para adquirir las siguientes aptitudes que según Carpallo (2005), son las que reflejan al usuario alfabetizado informacionalmente:

- “Conocer la función de los catálogos, las fichas y los registros catalográficos.
- Conocer los catálogos de la biblioteca y aprender a localizar en ellos los documentos a partir de un título, un autor o, si existe un catálogo de materias, un tema.
- Saber interpretar los registros y fichas catalográficas.
- Aprender a utilizar la signatura topográfica para identificar un libro en el catálogo y localizarlo en el de la biblioteca.

- Saber localizar los documentos a partir de las indicaciones de los catálogos.
- Conocer otros centros bibliotecarios y documentales.
- Reconocer los distintos instrumentos periféricos de información: portadas, anexos, bibliografías, glosarios, cronologías, actividades.
- Reconocer la importancia de clasificar los materiales y de mantener unas normas de organización en la biblioteca.
- Conocer, básicamente, el sistema de clasificación que haya adoptado la biblioteca, así como los apartados para los diferentes temas y las divisiones por edades.
- Descubrir la utilidad de los carteles y rótulos para orientarse con más facilidad en la búsqueda de materiales en la biblioteca.
- Conocer los sistemas de presentación y organización gráfica de la información: gráficos, notas a pie de página, recuadros, esquemas.
- Identificar y valorar las diversas fuentes de información en función de los distintos niveles informativos: enciclopedias, diccionarios, manuales, monografías, bases de datos, soportes ópticos, electrónicos”... (p. 4).

BIBLIOGRAFÍA

- Abell, A. (2008). **Alfabetización en información. A definición de CILIP (UK)**. [en línea].Boletín de la asociación de Andaluza de bibliotecarios, N° 77. Disponible en: www.aab.es/pdfs/baab. [Consulta: 18 de febrero de 2011].
- Agudo, Alvaro. (1984). **Estudio de usuarios de las bibliotecas públicas en algunos países de América Latina y el Caribe**. París: Unesco.
- Barros V, O: (1998). **Tecnologías de la información y su uso en gestión**. Chile: Mcgraw –Hill Interamericana.
- Barry, Christine A. (1999). **Las habilidades de información en un mundo electrónico: la formación investigadora de los estudiantes de doctorado**. *Anales de documentación*, N° 2.
- Bawden, David. (2002). **Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital**. *Anales de documentación*, No. 5.

- Beltrán, J.A. (1993). **Procesos, estrategias y técnicas de aprendizaje**. Madrid. Síntesis, S.A.
- Campos Campos, Yolanda. (2007). **Desarrollo de habilidades informativas**. México. Santillana.
- Carpallo B. Antonio (2005). **La formación de usuarios en las bibliotecas escolares**. Madrid: Departamento de educación y cultura.
- Corenstei, M. (1987). **La investigación etnográfica en educación**. Pedagogía. Vol. 4, 29-32.
- Chavenato, Idalberto (2006). **Introducción a la Teoría General de la Administración**, Séptima Edición, España: McGraw-Hill Interamericana.
- De La Mora, M. (2002). **Metodología de la investigación: desarrollo de la inteligencia**. México: Thomson Editores.
- García, Francisco Javier y Díaz, Antonio. (2009). **Formación de usuarios y alfabetización informacional: dinámicas de trabajo en bibliotecas públicas**. [en línea]. Biblioteca Pública Municipal: Murcia. Disponible en: www.mcu.es/biliotecas/MC/.../gt_alfin. [Consulta: 6 de febrero de 2011].
- Gil Pechúan, Ignacio. (1997). **Sistemas y tecnologías de la información para la gestión**. España: McGraw – Hill.
- Gómez-Hernández, J. A. (coor) (2000). **Estrategias y modelos para enseñar a usar la información: guía para docentes, bibliotecarios y archiveros**. Murcia: K.R.
- Gómez Hernández, J.A., et al. (2003) **La Alfabetización informacional como servicio de las instituciones documentales**. Jornadas Españolas de Documentación, Vol. 8.
- González Maura, V. (2006) **La formación de competencias profesionales en la universidad**. Reflexiones y experiencias desde una perspectiva educativa», en XXI. Revista de Educación, N.º 8.
- Ibarra, Agustín. (2001). **Gestión del recurso humano por competencias laborales**. Montevideo: CINTERFOR.
- Laudon, K.C. (1996). **Administración de los sistemas de información**. México: Prentice Hall Hispanoamericana.

- López Yépez, José. (1992). **Introducción al estudio de los sistemas de información y documentación en las organizaciones.** (s.l.)
- Machín Mastromatteo, J.D. (2009). **Programa de desarrollo de competencias en el uso de la información de la biblioteca Pedro Grases: presente y futuro.** [en línea]. Caracas: Universidad Metropolitana. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/bitstream.pdf>. [Consulta: 10 de marzo de 2011]
- Núñez, Obed. (2007). **Informatización y gestión de la información en la sociedad de la información.** Caracas: IPASME.
- Ortiz Chaparro, Francisco. (1995). **“La Sociedad de la información”. Autopistas inteligentes.** Madrid: Fundesco.
- Páez Urdaneta, Iraset (1992). **Gestión de la inteligencia: aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional: retos y oportunidades.** Caracas: Instituto de Estudios del Conocimiento de la Universidad Simón Bolívar; Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas.
- Pineda, J.M. (2000). **El rol del bibliotecólogo en la sociedad de la información.** Córdoba: Instituto Universitario Aeronáutico.
- Poggioli, Lisette (1997). **Estrategias de estudio y ayudas anexas.** Caracas: Fundación Polar.
- Ponjuán Dante, Gloria (2004). **Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional.** Rosario: Nuevo Paradigma.
- Ramos, M y Rodríguez T, Nelson (1983). **Destrezas de búsquedas de información que deben manejar los alumnos de educación básica.** Caracas: Banco del Libro – OEA.
- Rivero, H. J. (1990). **Alfabetización, derechos humanos y democracia,** en Revista *Lectura y vida*, n° 28, p.175-188.
- Robles, Marianne (2010). **Antecedentes y perspectivas de la alfabetización informacional en Venezuela.** Caracas: Universidad Simón Bolívar.
- Serra, Eugenia. y Ceña, Margarita. (2004). **Las competencias profesionales del bibliotecario documentalista en el siglo XXI.** España. (s.l.)
- Svinicki y Schwartz (1991). **Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción.** Madrid: Germán Sánchez Ruipérez.

Tamayo y Tamayo, M. (2007). **El proceso de la investigación científica**. México: Limusa.

Tejada Fernández, J. (1999). **Acerca de las competencias profesionales I y II**. Revista Herramientas, 20-30 y 8-14.

Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Comisión de Estudios de Postgrado (2009). **Guía informativa**. Caracas: Universidad Central de Venezuela.

Wilson, T. D. (1980). **Directrices para el planeamiento y la ejecución de un plan nacional de formación y enseñanza para el uso de la información**. París: Unesco.

ANEXOS

Anexo A- DEFINICIONES BÁSICAS

Alfabetización

Según Rivero (1990),...La alfabetización es el primer paso en la conquista del derecho a educarse y a participar en la construcción democrática. Dar a un individuo o a un grupo social acceso a la lectura y a la escritura, es dotarlo de medios de expresión política y de instrumentos de base necesarios para su

participación en las decisiones que concierne a su existencia y a su futuro...
(p.19).

Alfabetización informacional:

“Son las competencias, aptitudes, conocimientos y valores necesarios para acceder, usar y comunicar la información en cualquiera de sus formas, con fines de estudio, investigación, o ejercicio profesional. Entendemos la alfabetización informacional como el conocimiento y la capacidad de usar de modo reflexivo e intencional el conjunto de conceptos, procedimientos y actitudes involucrados en el proceso de obtener, evaluar, usar y comunicar la información a través de medios convencionales y electrónicos” (Gómez, 2000, p.157).

Bibliotecas públicas: Son bibliotecas dependientes del Estado o de la administración territorial y locales y tienen como objetivo poner a disposición del público general colecciones de libros de carácter general para satisfacer sus necesidades culturales, recreativas o prácticas. (Yépez, 1992, p. 212).

Competencias: Las competencias se definen como “una configuración psicológica compleja que integra en su estructura y funcionamiento formaciones motivacionales, cognitivas y recursos personalógicos que se manifiestan en la calidad de la actuación profesional del sujeto, y que garantizan un desempeño profesional responsable y eficiente” (González, 2006, p. 175).

Educación de usuarios: Wilson presenta una definición de educación de usuarios que aporta elementos importantes:

“Educación es el proceso por el cual se logra que los usuarios potenciales de la información, o los encargados de elaborar políticas nacionales en esta esfera, adquieran conciencia del valor de la información para las actividades especializadas y para la vida cotidiana, adopten actitudes positivas con respecto a la necesidad de buscar información y estén motivados para utilizar o desarrollar los recursos informativos...” (Wilson, 1980, p. 16).

Estrategias: Las estrategias hacen referencia a:

“Operaciones o actividades mentales que facilitan y desarrollan diversos procesos de aprendizaje escolar. A través de las estrategias podemos procesar, organizar, retener y recuperar el material informativo que tenemos que aprender, a la vez que planificamos, regulamos y evaluamos esos mismos procesos en función del objetivo previamente trazado o exigido por las demandas de la tarea” (Beltrán, 1993, p. 50).

Gestión de información:

.....es un proceso, por lo que definiría la gestión de información como el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información dentro y para la sociedad a la que sirve. Tiene como elemento básico la gestión del ciclo de vida de este recurso y ocurre en cualquier organización. Es propia también de unidades especializadas que manejan este recurso en forma intensiva, llamadas unidades de información... (Ponjuán, 2004, p.17).

Habilidades informativas: según Campos (2007), son aquellas que:

“Permiten buscar, localizar, seleccionar, recopilar, almacenar, recuperar, organizar y procesar eficazmente información pertinente, crear y modificar información, distinguir información confiable, generar y guardar información; obtener información recurriendo a la ayuda; revisar y corregir información; también son útiles al clasificar y catalogar información y al difundir resultados” (p.22).

Información: Según (Chavenato, 2006), información

.....es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad,

la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones (p.110).

Persona competente: Una persona competente

...es una persona que sabe actuar de manera pertinente en un contexto particular eligiendo y movilizandoo un equipamiento doble de recursos: recursos personales (conocimientos, saber hacer, cualidades, cultura, recursos emocionales, etc.) y recursos de redes (bancos de datos, redes documentales, redes de experiencia especializada, etcétera). Así lo destaca (Le Boterf 2001, p.54).

Sociedad de la información: término metafórico y /o emblemático para referirse a un fenómeno mundial – local, que se ha venido gestando tanto a fines del siglo pasado como a comienzos del siglo XXI, a partir del uso eficiente y eficaz de la tecnología de información y comunicación en todas las instancias del quehacer de la sociedad, lo que está dando cabida a un nuevo modelo de organización social donde el recurso información y el conocimiento son la base fundamental de su desarrollo”(Núñez, 2007, p.180).

Usuario: “Toda persona, organización o institución que se acerque a un centro de información para requerir la respuesta a la pregunta, es un usuario de ese centro” (Agudo, 1984, p. 12).

Anexo B- ENCUESTAS REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA “LUIS BELTRÁN PRIETO FIGUEROA”

Sexo:

Femenino _____ Masculino _____

Edad:

Menos de 18 _____ De 18 a 25 _____ De 26 a 35 _____ De 36 a 45

Más de 45 _____

Nivel de instrucción.

Básica _____ Media / Diversificada _____ Superior _____

1.- ¿Con qué fin acudes a la biblioteca?

Personal _____ Educativo _____ Recreativo _____

2.- ¿Cuáles de los siguientes servicios que presta la biblioteca usas más?

Préstamo circulante _____ Sala general _____ Sala de referencia

Internet _____ Sala infantil _____ Otros _____

Especifique _____

3.- ¿Sabes lo que vas a buscar y dónde buscarlo cuando vas a la biblioteca?

Siempre _____ Casi siempre _____ Algunas veces _____

Pocas veces _____

4. ¿Cuándo acudes a la biblioteca a realizar una investigación, llevas un plan de cómo realizar esa búsqueda?

Siempre _____ Casi siempre _____ Algunas veces _____ Pocas veces

5.- ¿Necesitas asesoría de los bibliotecarios para poder comenzar la búsqueda de la información?

Siempre ____ Casi siempre ____ Algunas veces _____ Pocas veces

6.- ¿La biblioteca posee información clara y precisa visible que oriente a los usuarios de la misma?

Si ____ No ____ Algunas veces _____ Nunca _____

7.- La biblioteca y sus funcionarios te ofrecen orientación pertinente y suficiente para que puedas realizar la investigación?

Si ____ No ____ Algunas veces _____ Nunca _____

8.- ¿Lees la información que solicitas al bibliotecario antes de desarrollar la investigación?

Si ____ No ____ Algunas veces _____ Nunca _____

9.- De las siguientes fuentes de información ¿Cuáles utilizas para realizar tu investigación?

Diccionarios _____ Atlas _____ Archivo vertical ____ Internet _____

Libros complementarios _____ Otros _____ Especifique

10.- ¿Sabes cómo buscar en el material bibliográfico que te prestan en la biblioteca??

Siempre ____ Casi siempre ____ Algunas veces _____ Pocas veces

Nunca _____

11.- ¿Ubicas lo que necesitas y extraes la información?

Siempre _____ Casi siempre _____ Algunas veces _____ Pocas veces _____
Por qué, especifique

12.- ¿La biblioteca cuenta con suficiente material bibliográfico de interés para usuario?

Si _____ No _____ Por qué

13.- ¿Te gustaría recibir inducción básica para la búsqueda, ubicación, evaluación y utilización de la información para la realización de investigación en la biblioteca?

Si _____ No _____

14.- ¿Alguna vez te han invitado a cursos de formación de usuarios?

Si _____ No _____

Especifique _____

**Anexo C- ENTREVISTA REALIZADA A LOS FUNCIONARIOS DE LA
BIBLIOTECA PÚBLICA “LUIS BELTRÁN PRIETO FIGUEROA.”**

Sexo:

Femenino _____ Masculino _____

Nivel educativo:

Básica _____ Media /Diversificada _____ Superior _____

**1.- ¿De qué medios dispone la biblioteca para responder a los
requerimientos de información de los usuarios?**

**2.- ¿Cuál de los siguientes servicios son requeridos con mayor frecuencia
por los usuarios?**

Sala de Referencia. _____ Sala General. _____ Sala de Internet.

Préstamo Circulante. _____ Archivo Vertical. _____

3.- Reconoces fácilmente la información que requiere un usuario cuando realiza una búsqueda?

Si _____ No _____ Algunas veces _____

4.- ¿Con cuáles habilidades cuentas para buscar información en los diferentes formatos?

5.- ¿Has recibido capacitación para manejar información a través de las tecnologías de información y comunicación?

Si _____ No _____

Explique brevemente

6.- ¿Crees que con el material bibliográfico con que cuentan los usuarios satisfacen sus necesidades de información?

Si _____ No _____ Algunas veces _____

7.- ¿Estas conforme con los conocimientos y habilidades que posees para la formación de usuarios?

Muy conforme _____ Algo conforme _____ Poco conforme _____

¿Por qué?

8.- ¿Cuáles herramientas utilizas para dar a conocer al usuario las funciones y servicios de la biblioteca?

9.- ¿De qué manera promueves la función formativa de la biblioteca dentro de la comunidad de usuarios?

10. - ¿En la biblioteca se lleva a cabo un proceso de inducción para los usuarios?

Si _____ No _____ Algunas veces _____

11.- ¿Consideras pertinente que la Biblioteca implemente estrategias de formación para los usuarios?

Si _____ No _____

Especifique
