


Diagnóstico de habilidades en alfabetización informacional de los profesionales de la Biblioteca Nacional de Cuba

Diagnosis of information literacy skills of professionals from the National Library of Cuba


Reina Ramírez Granela:* Biblioteca Nacional de Cuba "José Martí", Cuba.

reina@bnjm.cu

 0000-0001-9425-3989

María de las Mercedes Fernández Valdés: Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas, Cuba.

mercy@infomed.sld.cu

 0000-0002-9551-7437

Cómo citar: Ramírez Granela, R.; & Fernández Valdés, M.M. (2019). Diagnóstico de habilidades en alfabetización informacional de los profesionales de la Biblioteca Nacional de Cuba. *Bibliotecas. Anales de Investigación*; 15(1), 68-82.

Recibido: 26 de septiembre de 2017

Revisado: 17 de octubre de 2017

Aceptado: 28 de octubre de 2018

Reina Ramírez Granela

María de las Mercedes Fernández Valdés

RESUMEN

Objetivo: Se identificó el estado de las competencias informacionales en los profesionales de la Biblioteca Nacional de Cuba "José Martí" (BNCJM).

Diseño/ Metodología/ Enfoque: Se trata de un estudio mixto que empleó varias técnicas para la recogida de la información, como la entrevista, la encuesta, la observación, el grupo focal y el cuestionario ALFIN-HUMASS.

Resultados/ Discusión: Los resultados se obtuvieron a partir del diseño de tres etapas, evidenciándose que los profesionales tienen dificultades en el manejo de las TICs y que necesitan integrarse a procesos de superación y capacitación.

Conclusiones: Quedó demostrado que los profesionales de la BNCJM requieren insertarse en procesos de formación de competencias informacionales, lo cual constituye una debilidad para el desarrollo de la gestión de información. Se reconoce como fortaleza importante el interés de los profesionales para contribuir al aprendizaje de las acciones de formación de estas competencias.

Originalidad/ Valor: Este estudio no tiene precedentes en la BNCJM, de forma que estos resultados pueden servir de base para que se apliquen diagnósticos similares en el Sistema de Bibliotecas Públicas de Cuba.

PALABRAS CLAVE: Alfabetización informacional; competencia informacional; educación o formación de usuarios; personal bibliotecario; biblioteca nacional.

ABSTRACT

Objective: The informational competences of professionals from the National Library of Cuba José Martí (BNCJM) were identified.

Design/ Methodology/ Approach: It is a mixed study in which there were used several techniques for information collection such as interview, survey, observation, focus group and ALFIN-HUMASS questionnaire.

Results/ Discussion: The results were obtained from the design of three stages, evidencing as main results the difficulties of professionals in the management of ICTs; thus, they need to be integrated into processes of improvement and training.

Conclusions: It was demonstrated that the professionals of the BNCJM need to insert themselves in information skills training processes, which constitutes a weakness for the development of information management. The interest of professionals to contribute to the learning of the training actions of these competences is recognized as an important strength.

* Autora correspondiente.

Originality/Value: *This study is unprecedented in the BNCJM, so these results can serve as a basis for similar diagnoses to be applied in the Public Libraries System of Cuba.*

KEYWORDS: *Information literacy; informational competence; education or user training; library personnel; national library.*

Introducción

El desarrollo acelerado de la ciencia y los avances tecnológicos ha evidenciado la necesaria superación de los individuos en las sociedades contemporáneas. Tanto las personas de manera individual, como la sociedad en general, deben estar preparadas para asumir conocimientos en materia de acceso a la información mediante las tecnologías; dado que éstas van modificándose hacia formas más complejas como resultado de la evolución que experimentan.

Para realizar una adecuada gestión de información a través de las tecnologías, es cada vez más necesario el aprendizaje y desarrollo de habilidades en alfabetización informacional (ALFIN). “Hoy, cuando la información se hace determinante para la toma de decisiones y crece vertiginosamente su importancia, un profesional con saber especializado en información se vuelve el actor principal de la sociedad en que vivimos” (Sánchez, 2015, p. 203).

La ALFIN ha sido objetivo de numerosos estudios y su concepto ha evolucionado también con el paso del tiempo. El advenimiento de las tecnologías de información y de comunicación (TIC), ha propiciado la revisión del concepto de alfabetización informativa dada la sobreabundancia de recursos informativos disponibles de manera electrónica y el acceso libre o comercial, describiéndose la alfabetización como un “proceso de aprendizaje que dura y se perfecciona a lo largo de toda la vida y un proceso a todo lo ancho del currículo escolar” (Sánchez, 2012, p. 48).

Por otro lado, Gómez-Hernández (2007) y la propuesta de la *Association of College and Research Libraries* (ACRL, 2002), consideran a la ALFIN como el conjunto de competencias y habilidades para determinar qué información se necesita, saber acceder a ella, seleccionarla, usarla y comunicarla de modo adecuado. Incluye la alfabetización electrónica o tecnológica junto a capacidades de comprensión y reelaboración de información.

En correspondencia con la evolución del concepto, también son importantes para su desarrollo los llamados modelos relacionales para su enseñanza. Los modelos relacionales se diferencian del resto por su enfoque, a partir de la manera en que el individuo se relaciona con la información. Su principal ventaja es que ofrece una visión integrada desde diferentes aristas del fenómeno de la información. Parten del supuesto de que “los programas de alfabetización informacional exitosos no se centran sólo en las habilidades de alfabetización informacional, se centran en el diseño de experiencias de aprendizaje que requieran el uso de habilidades de información” (Bruce, 2002). Para llegar a replicar un determinado modelo de enseñanza en estas habilidades, es preciso conocer los vacíos de conocimiento en materia de ALFIN que puedan tener los profesionales que gestionan información; así como de las condiciones objetivas y

“Tanto las personas de manera individual, como la sociedad en general, deben estar preparadas para asumir conocimientos en materia de acceso a la información mediante las tecnologías...”

subjetivas que posee la institución, en vistas a desarrollar acciones que sistematicen de forma continua los procesos de ALFIN.

En las Directrices Internacionales para la Alfabetización Informativa, coordinadas en su versión breve por Lau y Cortés (2004), se hace referencia a la importancia del componente pedagógico en los programas de alfabetización y en el desarrollo de competencias informacionales. Estos se sustentan en el conocimiento de los preceptos teóricos que sustentan el desarrollo de la alfabetización informativa y la formación de competencias informacionales, las características del contexto donde se va a desarrollar el proceso de formación de competencias, el reconocimiento de todas las partes involucradas de la importancia del proceso de formación de competencias informacionales, así como la capacidad para interactuar y trabajar de forma colaborativa.

En un documento publicado por el Consorcio de Universidades, elaborado en el marco del Encuentro Nacional de Bibliotecas Universitarias “Alfabetización Informativa: Reflexiones y Experiencias”, se plantea:

En primer lugar, para que un programa de capacitación o formación de usuarios cobre un rol protagónico en una institución y responda a las exigencias de aprendizaje de la sociedad del conocimiento, los profesionales de la información procuraremos no concentrarnos demasiado en su denominación pero sí es imprescindible apropiarnos de la red conceptual del modelo ALFIN. (Consorcio de Universidades/Comité de Bibliotecas, 2014, p. 26)

Diversas instituciones, asociaciones e instituciones académicas, como CILIP (2004) y ACRL/ALA (2000), han aseverado que la ALFIN desarrolla en las personas conocimientos, habilidades y actitudes para identificar una necesidad de información, buscarla, encontrarla y procesarla, a través del uso de las tecnologías. Estos son aspectos esenciales para el éxito de los procesos sociales de hoy, en el desarrollo económico, la educación, la salud y todas las profesiones que se han desarrollado a través de la evolución de la humanidad. Toma como base, que el aprendizaje en el individuo es esencial a lo largo de toda la vida.

La Biblioteca Nacional de Cuba “José Martí” frente a la ALFIN

La Biblioteca Nacional de Cuba “José Martí” (BNCJM) realiza una doble función como entidad, pues además de salvaguardar el patrimonio cultural y sonoro de la nación, también brinda servicios como biblioteca pública en su enclave ciudadano, favoreciendo a la comunidad que le rodea. Dirige metodológicamente al Sistema de Bibliotecas Públicas del país y se encuentra inmersa en tareas que propicien un mayor desarrollo a las diferentes instituciones bibliotecarias, de carácter provincial, municipal o local, las que se sustentan de sus presupuestos metodológicos y contribuyen de manera práctica a potenciar el cumplimiento de su objeto social. Para lograr el correcto funcionamiento de esta red de bibliotecas, la BNCJM ha formulado documentos normativos propios de la actividad bibliotecológica, por el cual se rigen estas entidades.

En el Manual de Servicios Bibliotecarios para el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas se plantea que:

La biblioteca pública cubana es una institución cultural que presta servicios a la población de una comunidad local, municipal o provincial y está financiada por los Órganos del Poder Popular. Sus servicios son gratuitos y se brindan tanto a personas como a entidades. Está destinada al público en general o a públicos especiales, como niños, discapacitados, pacientes hospitalizados, presos, sin distinción de raza, credo, nacionalidad, edad, sexo, condición social o profesional (BNCJM, 2009 p. 9).

Actualmente, la parte administrativa de la BNCJM tiene un marcado interés por realizar acciones que potencien el desarrollo de la ALFIN en la institución. Hasta la fecha, en la entidad no se han realizado investigaciones o acciones que propicien el desarrollo de la ALFIN, ampliamente difundida en la bibliotecología moderna. Es por ello que se determinó realizar una investigación, para identificar las habilidades de los profesionales en la gestión de información a través de las TICs realizando un diagnóstico, que propiciara los datos necesarios para realizar una propuesta formativa en ALFIN para sus profesionales.

Se han tomado en cuenta las directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas que afirman que estas instituciones “tienen ante sí una apasionante oportunidad de ayudar a que todos tengan acceso al intercambio mundial del que antes se hablaba y a salvar lo que se ha dado en llamar «brecha digital»” (IFLA/UNESCO, 2001, p. 6). En el gremio bibliotecario se hace cada vez más necesario formar profesionales que gestionen la información solicitada de manera oportuna, apoyando el desarrollo social de los individuos, el fomento de la lectura, el aprendizaje, el desarrollo cultural y la investigación; a partir de la utilización de información de valor cultural, científico y profesional. Ello debe realizarse siempre consultando las fuentes más serias y validadas, de manera ética y con la capacidad para evaluar la información que deben gestionar y utilizar en función de los conocimientos.

Al decir de Zurkowski,

Las personas formadas en la aplicación de recursos de información en su trabajo pueden considerarse competentes informacionalmente. Estas personas han aprendido técnicas y habilidades en la utilización del amplio abanico de herramientas y recursos de información para solucionar sus problemas a partir de la información. (Zurkowski, 1974, citado en Ortoll, 2003, p. 32)

La competencia informacional es en esencia un proceso donde intervienen los conocimientos, las habilidades y las actitudes de las personas en su interacción con la información en un contexto o actividad específica, adecuándose a la caracterización del término competencia.

Para la investigación se asumió el concepto de Uribe-Tirado (2013), quien define la ALFIN como:

Es el proceso de enseñanza-aprendizaje que busca un individuo o colectivo, gracias al acompañamiento profesional y de una institución educativa o bibliotecológica, utilizando diferentes estrategias didácticas y ambientes de aprendizaje (modalidad presencial, "virtual" o mixta-blendedlearning- o aprendizaje combinado, alcance las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) en lo informático, comunicativo e informativo, que le permitan, tras identificar sus necesidades de información, y utilizando diferentes formatos, medios y recursos físicos, electrónicos o digitales, poder localizar, seleccionar, recuperar, organizar, evaluar, producir, compartir y divulgar (comportamiento informacional) en forma adecuada y eficiente esa información, con una posición crítica y ética a partir de sus potencialidades (cognoscitivas, prácticas y afectivas) y conocimientos previos y complementarios (otras alfabetizaciones-multialfabetismo/literacias), y lograr una interacción apropiada con otros individuos y colectivos (práctica cultural-inclusión social), según los diferentes roles y contextos que asume (niveles educativos, investigación, desempeño laboral o profesional)

En el artículo que se presenta se muestran los elementos metodológicos utilizados y los resultados obtenidos de éstos para la realización de un diagnóstico que posibilita evaluar las competencias relacionadas con ALFIN en los trabajadores de la BNCJM. El diagnóstico realizado servirá de base para proponer a la entidad un programa formativo de ALFIN para sus profesionales.

Objetivo general: Identificar el estado de las competencias informacionales en los profesionales de la BNCJM.

Pregunta de investigación: ¿Qué nivel de alfabetización informacional poseen los profesionales de la BNCJM?

Metodología

El estudio realizado se apoyó en un sustento metodológico de fundamentos y métodos científicos, basados en el paradigma cuali-cuantitativo y desde una perspectiva interpretativa. Clasifica como una investigación acción participativa donde se utilizó la pluralidad metodológica. Las técnicas empleadas para la recogida de los datos fueron: análisis documental, encuesta, entrevista, observación, grupo focal y el cuestionario ALFIN-HUMASS (Pinto, 2010). La triangulación metodológica se evidenció en el análisis cruzado de las herramientas empleadas (cuestionario, entrevista, observación y el grupo focal) para obtener datos desde diferentes perspectivas.

Contexto, universo, población y muestra

El estudio se materializó sobre la base del paradigma cualitativo y se fundamenta en la perspectiva interpretativa, basada en el entendimiento de los fenómenos que se van sucediendo (Hernández Sampieri, Fernández-Collado y Baptista Lucio, 2009). Se realizó un muestreo no probabilístico, teniendo en cuenta que la elección de los sujetos implicados en el estudio respondiera a las siguientes características:

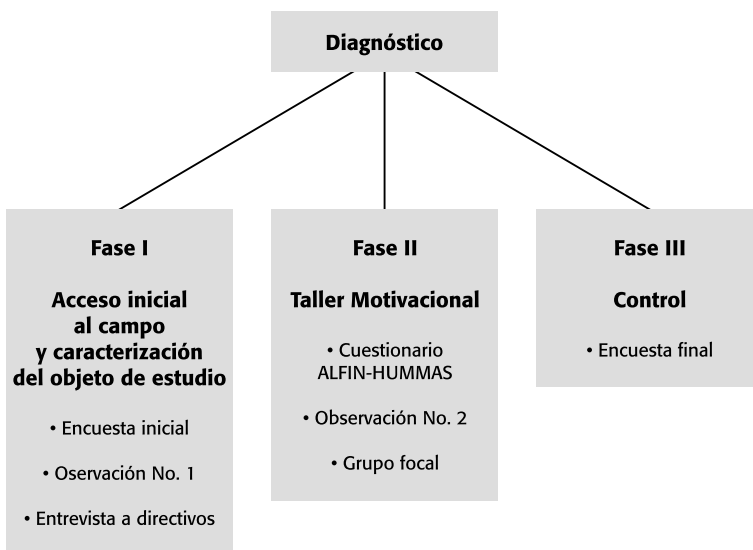
- La función que desempeña cada profesional,
- su vinculación con los servicios que brindan a los usuarios,
- la heterogeneidad de sus profesiones prestando especial atención a sus criterios,
- el tiempo que llevan desempeñando su trabajo específico,
- sus necesidades de superación, y
- las condiciones que existen desde el punto de vista tecnológico para el desempeño de sus tareas.

Se tomaron en total 6 áreas y 16 departamentos. El universo de la investigación estuvo conformado en el momento que se realizó el estudio por 242 trabajadores. Se identificó un grupo de 50 profesionales, considerada como la población; porque desarrollan su actividad laboral diaria en la gestión de información. De ellos, se seleccionaron 25 profesionales que respondían a las características deseadas, los que conforman la muestra del estudio.

Fases del diagnóstico

El diagnóstico se dividió en tres fases (véase figura 1). Durante su desarrollo se aplicaron las herramientas metodológicas que posibilitaron los datos necesarios para el análisis de los resultados de la investigación.

Figura 1. Fases que integran el diagnóstico.



Fase # 1:

La encuesta se elaboró tomando como patrón lo dispuesto en las normas de ALFIN diseñadas por la ACRL/ALA (2000). Se realizó de forma anónima e individual a cada profesional, y recogió aspectos de carácter perceptivo para evaluar indicadores relacionados con las competencias informacionales de los participantes. Los aspectos más significativos que se midieron con la aplicación de la encuesta fueron:

- Uso de las TICs para la gestión de la información,
- desempeño en el uso de las TICs,
- tiempo dedicado a la superación profesional,
- conocimientos de las bases de datos y de la ALFIN,
- conocimientos para evaluar la calidad de los sitios y la información utilizada, y
- capacidad para instruir a los usuarios

La *guía de observación # 1* fue realizada en esta primera fase con el propósito de observar las áreas de trabajo en el entorno de la BNCJM donde laboraban los profesionales incluidos en la muestra. Contempló algunos elementos que condicionan el manejo de las habilidades en ALFIN, de manera tal que los profesionales expresaran los criterios sobre los aspectos a observar al inicio del estudio. El análisis se realizó mediante el intercambio con los profesionales en las diferentes áreas de trabajo en la BNCJM. Se tuvieron en cuenta las variables: empleo de medios tecnológicos y nivel de desempeño demostrado con las TICs.

La entrevista a los directivos estuvo compuesta por tres preguntas, relacionadas con las competencias. Ello con el propósito de buscar evidencias sobre un diagnóstico sobre los conocimientos y habilidades en el manejo adecuado de la información científica. Se indagó sobre la existencia de espacios de capacitación para la formación de competencias informacionales en la BNCJM y el reconocimiento de una cultura informacional en la institución.

Fase # 2

El taller motivacional fue tomado en cuenta por constituir un eslabón clave para el desarrollo de la investigación. La realización de estos talleres constituye una actividad imprescindible dentro los estudios de ALFIN. Su desarrollo posibilitó la aplicación de otras herramientas metodológicas de carácter cualitativo para enriquecer la investigación, condicionando la familiarización y profundización de los participantes con el tema, a través no solo de los referentes teóricos, sino también de las acciones prácticas que se realizaron, orientadas a motivar a los futuros líderes de este proceso.

La *guía de observación # 2* fue realizada con el propósito de profundizar en los conocimientos y actitudes que demostraron los participantes en el taller motivacional. Esta segunda observación estuvo orientada a determinar cómo los sujetos participantes se manifestaban al hacer referencia a las siguientes variables:

- motivación con el proceso de alfabetización informacional,
- disposición para involucrarse en el proceso de alfabetización informacional, y
- conocimientos demostrados sobre las competencias informacionales.

El análisis se realizó a partir de los siguientes elementos:

- intervenciones del personal de la biblioteca que participo en el taller, y

- los criterios que emitieron los profesores que impartieron los contenidos, al personal de la biblioteca durante los tres días del encuentro.

Se utilizó una escala de Likert de cinco puntos para la determinación de las dimensiones cualitativas con el siguiente rango de evaluación:

- Nivel bajo: 1-2
- Nivel moderado: 3
- Nivel alto: 4
- Nivel muy alto (óptimo): 5

El grupo focal sirvió para evaluar las expectativas que tenían los participantes en el taller motivacional. Los mismos debían comentar sobre el reto que representaba para ellos participar en el taller, así como emitir una frase con la que asociaran a la biblioteca moderna y la alfabetización informacional. Se realizó durante el taller motivacional con los objetivos de obtener información cualitativa de los participantes sobre las expectativas que poseían los profesionales con la participación en esta actividad. También se definieron las necesidades de aprendizaje sobre los temas debatidos de los participantes. Para ello se elaboró la guía de discusión presente en la tabla 1.

Tabla 1. Guía de discusión para el Grupo Focal.

Unidad de Análisis	Guía de discusión para el Grupo Focal
Talleres motivacionales	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo a sus consideraciones ¿qué expectativas posee con su participación en el taller sobre la ALFIN? • Emita una frase asociada con la biblioteca moderna y con la alfabetización informacional. Explique. • ¿Conoce qué relación existe entre los conceptos de alfabetización informacional, competencia informacional, gestión del conocimiento y cultura informacional?

El cuestionario ALFIN- HUMASS (Pinto, 2010) fue revisado y contextualizado por los autores al contexto de la BNCJM. El mismo fue aplicado como ejercicio inicial en el Taller Motivacional en calidad de Pre-tés, para determinar la percepción que tienen los participantes sobre sus competencias informacionales. Se utilizó una escala Likert de uno a cinco para medir las siguientes variables:

- *Nivel*: referente al grado de destreza que posee el encuestado en las competencias informacionales. Se evaluó mediante el análisis de siete ítems y 24 indicadores que componen el cuestionario.
- *Adquisición de competencias*: referente a dónde ha adquirido las competencias (en la biblioteca, la universidad, etc.).

Fase # 3

La encuesta final sirvió de base para evaluar el nivel de motivación al finalizar el taller. El ejercicio consistía en que indicaran los

elementos que, a su consideración, deberían tenerse en cuenta para el diseño del proceso de formación de competencias informacionales. Se emplearon dos preguntas orientadas a reflexionar sobre lo sucedido en los tres días del Taller, así como mostrar algunos de los elementos que debían formar parte del proceso formativo.

Resultados

Fase # 1

Partiendo de que la encuesta fue realizada sobre la base de la percepción de los participantes acerca de sus competencias, al procesar los resultados se pudo observar que aunque el total de los profesionales encuestados necesitan del uso de las TICs para el desempeño de su trabajo específico, ello entra en contradicción con varios ítems relacionados en la encuesta. Pues los participantes mostraron vacíos de conocimientos en el uso y manejo de las TICs, falta de dominio de los conceptos necesarios para realizar una gestión eficiente y eficaz de la información mediante estas tecnologías y baja capacidad en conocimientos de ALFIN para formar al usuario.

Los resultados de la observación mostraron que el estado técnico de los medios empleados es regular. La actualización de las bases de datos aún es deficiente, el acceso a Internet no es óptimo, y existe baja disponibilidad de PC para la gestión de la información. En resumen, la entidad no cuenta con suficientes recursos tecnológicos para restaurar la sala de navegación y existen dificultades con la conectividad en tiempo real

Con relación a la entrevista, los resultados evidenciaron criterios divergentes en relación a la ALFIN. Pues se constató que la mayoría de los encuestados refieren la no realización de un diagnóstico de estas características con antelación. El diagnóstico aportó datos concretos sobre los conocimientos y habilidades que tienen, y los que deben tener los trabajadores para el manejo adecuado de la información científica, a través de las TICs. Por tanto, la realización del mismo constituyó un aporte de la investigación para el desarrollo de su capital humano, lo cual tributará a la eficiencia de los servicios futuros de la entidad.

Fase # 2

Durante la realización del taller se constató una *elevada motivación* e interés por los contenidos, así como la necesidad de apropiarse de nuevos conocimientos. La totalidad de los participantes mostraron atención en todos los momentos del taller; sin embargo, los niveles de participación fueron muy bajos por el desconocimiento que tenían sobre el tema. A partir de las discusiones y el intercambio surgió un marcado interés para integrarse al proceso de ALFIN, un elevado compromiso con el proceso de aprendizaje y la necesidad de adquisición de los nuevos conocimientos.

Resultados del grupo focal

Se mostraron diferentes expectativas, a partir de la motivación que despierta la participación en el taller realizado. Se destaca el deseo

de actualización en el tema, la necesidad de adquirir nuevos conocimientos para agregar valor, tanto al trabajo específico, como a su desarrollo profesional. Ello con la finalidad de transmitir conocimientos a sus usuarios.

Con relación a las necesidades de aprendizaje, se evidenció la presencia de vacíos de conocimientos relacionados con los conceptos y prácticas específicos de la ALFIN. Los datos aportados por el grupo focal, basados en los criterios y expectativas de los participantes, han sido considerados como elementos a tener en cuenta en la planificación y elaboración del futuro programa académico en ALFIN que será propuesto para la BNCJM.

Análisis de los resultados del cuestionario ALFIN-HUMASS

En la identificación de la necesidad de información, el 44% de los encuestados reconoce tener una competencia elevada para identificar el problema de información; pero en la práctica, demostraron bajos niveles de conocimiento sobre el tema. Ante ello se puede concluir que tienen una percepción elevada de sus propias habilidades. Menos del 50% asegura tener la capacidad para asociar el tema con palabras claves e identificar y manejar las fuentes de información.

Lo anterior evidencia que los participantes reconocen no tener competencias suficientes para iniciar los procesos de gestión de información a través de las TICs, aspecto que quedó demostrado además, con la aplicación del método de la observación en el transcurso del taller motivacional (se aplicó la triangulación metodológica).

En el acápite de localización y acceso a la información (búsqueda de información), más del 50 % reconoce tener niveles de competencia entre regular y mal, a la hora de construir estrategias de búsqueda, utilizar las fuentes de información y realizar la búsqueda utilizando los recursos y formatos disponibles. Resulta preocupante que los especialistas encargados de brindar los servicios de información no tengan las competencias informacionales para localizar y acceder a ésta a través de las TICs, función esencial dentro de la especialidad.

Al referirse a la evaluación de la información, el 60% refiere realizar la lectura crítica de la literatura y evaluar su calidad, aspecto positivo que demuestra dominio de su especialidad. Mientras que el 52% posee bajos niveles para determinar el grado de actualización de una fuente de información, lo cual evidencia poco conocimiento de las fuentes actualizadas y validadas a las que se puede acceder mediante las redes.

En contraposición con lo anterior, el 52% posee una alta percepción de sus habilidades para reconocer los autores, sitios, universidades y organizaciones con prestigio y seriedad. Pero no son capaces de reconocer la confiabilidad científica de la literatura encontrada para su aplicación en la toma de decisiones, evidenciada en un 56 % de los encuestados. Esto se considera una debilidad.

Estos dos últimos ítems son de suma importancia para la gestión de información en las bibliotecas públicas. El profesional de la información del siglo XXI debe estar dotado de conocimientos acerca de ambos aspectos. También debe atender a los servicios que presta a

los usuarios, donde la gestión del conocimiento y de la información sea realizada desde fuentes seguras, serias y confiables.

Al tratar el tema de organización de la información, el 80% refiere un alto nivel para esquematizar y resumir la información, mientras que un 68% afirma tener bajos niveles de conocimiento para recoger y ordenar referencias utilizando las normas de referencia a través de las TICs. Un 78% dice utilizar los gestores bibliográficos de referencia.

Sigue siendo un punto débil el desconocimiento para organizar la información obtenida a través del uso de las TICs, aspecto que debe ser desarrollado dentro del proceso de competencias informacionales que se propone. En cuanto a ampliar, reestructurar y crear un nuevo concepto a partir del análisis de la información gestionada, el 72% asevera encontrarse en la escala de regular a alta. Por otro lado, el 84% es capaz de aplicar la información y el nuevo conocimiento en un contexto determinado; sin embargo, poseen bajos niveles de conocimiento para difundir la información a través de la red (Web, Blog, etc.).

Utilizar la información obtenida con ética y responsabilidad es un elemento muy importante en estos tiempos, donde la tecnología brinda la posibilidad de acceder y reutilizar el conocimiento adquirido, en función de las necesidades de información. En este sentido el 60% de los encuestados reconoce la importancia del marco ético y jurídico de la información. Opuestamente, el 68% muestra bajos niveles de conocimiento de las reglas de citación de las fuentes de información y un bajo grado de conocimiento de las normas de comportamiento general en Internet (92%). Los datos demuestran un bajo dominio de este aspecto, algo que debe ser medular para profesionales del sector bibliotecario.

En el caso del ítem relacionado con emprender acciones basadas en el análisis de la información, el 76% reconoce estar preparado para aplicar acciones en la docencia, la investigación y toma de decisiones en diferentes materias. Esto constituye una fortaleza dentro del proceso de evaluación de competencias, así como la capacidad para crear motivación en los equipos de trabajo, mostrada en un 80% de los participantes. Esto fue claramente evidenciado durante el desarrollo del taller motivacional y el grupo focal. De igual forma, el 96% reconoce la importancia de la biblioteca, la gestión de la información y la del conocimiento, como elementos indispensables para el aprendizaje a lo largo de toda la vida y para el desarrollo social.

Adquisición de competencias informacionales

La segunda variable cualitativa medida fue la adquisición de competencias. Se evidenció que los encuestados han adquirido las competencias por diversas vías, destacándose el autoaprendizaje (64%), seguido de otras vías como la formación universitaria, postgrados, diplomados y maestrías.

Fase # 3

En la encuesta final los resultados muestran el reconocimiento de la importancia del uso de las TICs para la gestión de la información, la

necesidad de adquisición de nuevos conocimientos para el manejo adecuado de la información en sus contextos laborales, la motivación para involucrarse en el proceso de formación de competencias informacionales, el reconocimiento de nuevas herramientas para la gestión de la información y el conocimiento a través de las TICs y del aprendizaje a lo largo de la vida. Los encuestados reafirmaron la necesidad de desarrollar un proceso de formación de competencias informacionales en la BNCJM, sin nombrar temas específicos. Una vez culminado el taller motivacional, se propuso que los 25 profesionales que conforman la muestra, pasen al proceso para formadores en ALFIN, donde se prevé que adquieran las competencias informacionales necesarias.

Discusión

Ponjuan Dante plantea que:

Cultura informacional, por tanto, constituye una categoría jerárquicamente superior a la de alfabetismo informacional. El proceso continuo de alfabetización, crea ese patrón que provoca una constante aproximación al cambio, esa cultura. Crear, provocar esas relaciones sociales, es indispensable para masificar las condiciones que vayan sembrando las condiciones donde de terminados actores pueden ejercer la función de agentes de cambio. Una persona alfabetizada utiliza la información en su proyección crítica y en la solución de problemas. Generalmente, los autores valoran la alfabetización informacional como un proceso propio del individuo. Una persona alfabetizada involucra a otros en su pensamiento, en su trabajo. Una persona alfabetizada es un líder, un líder de la alfabetización. Todos reconocen a una persona alfabetizada informacionalmente en una organización. Generalmente, actúan como consultantes, como fuentes para la solución de problemas. Cuando dos o más personas alfabetizadas informacionalmente trabajan juntas, crean un ambiente que actúa como fuerza conductora en una organización. Esto es el por qué hoy en día las personas alfabetizadas informacionalmente actúan como multiplicadores en este tipo de ambiente, es una reacción en cadena (Ponjuan, 2002, p.3).

Similar a lo planteado anteriormente, el diagnóstico realizado evidenció la no existencia de una cultura informacional en la Biblioteca Nacional de Cuba “José Martí”, así como la necesidad de formar líderes que promuevan el desarrollo de estos procesos. Otros autores dedicados al tema plantean que

Las bibliotecas públicas son un instrumento eficaz para la integración, el aprendizaje y la creación de capital social, pero sólo en tanto puedan realizar adecuadamente actividades como la formación en ALFIN, que incrementan la capacidad de participación ciudadana, la cohesión comunitaria y el desarrollo personal y social gracias al aprendizaje. (Gómez-Hernández, 2007, p.17)

Los sujetos participantes en la investigación mostraron desconocimiento sobre el tema y pocas habilidades para el manejo de los

recursos de información con mediación de las tecnologías de la información. Sin embargo, esta característica no se manifiesta sólo en las bibliotecas en Cuba. Pinto y Uribe (2012) han demostrado en investigaciones realizadas sobre ALFIN en Iberoamérica que se trata de un tema aún en fase incipiente de desarrollo, ya que existen pocos programas formales de formación de competencias informacionales. Estos autores consideran que:

Las bibliotecas públicas deberán contribuir hoy más que nunca al desarrollo de la alfabetización informacional en la ciudadanía y al fomento del aprendizaje a lo largo de la vida, actuando este último como vaso comunicante que interrelaciona y retroalimenta los distintos tipos de alfabetizaciones que una persona necesita en todas las edades y circunstancias. Para ofrecer una selección de experiencias sobre acciones de formación desde algunas bibliotecas públicas iberoamericanas, analizando cómo están asumiendo la interrelación entre las competencias informáticas e informacionales y la Web 2.0, destacando los avances y los retos para afrontar las necesidades formativas, informativas y tecnológicas de los usuarios (Pinto y Uribe, 2012, p. 145).

Los resultados del diagnóstico condicionaron la propuesta de un programa ALFIN para los profesionales de la BNCJM, logrando incentivar a los directivos, profesionales y técnicos de la información en el proceso de formación de competencias informacionales a partir de la identificación de sus vacíos de conocimientos. Pues “la planificación de programas de alfabetización informacional permite aplicar herramientas utilizadas por los administradores y planeadores estratégicos enfocados al ámbito bibliotecario” (Lopez-Santana, 2015, p. 24).

Conclusiones

El diagnóstico realizado constituyó el punto de partida para iniciar el estudio que define las necesidades de aprendizajes en ALFIN, aportando elementos significativos para evaluar e identificar las competencias informacionales de los 25 profesionales seleccionados para el estudio. El resultado de los indicadores empleados aportó los elementos necesarios para ampliar el estudio, con una percepción más objetiva, partiendo de la identificación de las debilidades cognitivas de los participantes.

Es concluyente que los sujetos requieren gestionar la información utilizando las TICs. Pues éstos poseen un desempeño regular en el uso de las mismas, dedican pocas horas a los procesos de superación y capacitación y, en ningún caso, a procesos de formación de competencias informacionales. Igualmente, no tienen conocimientos sobre la evaluación de los sitios, aspecto que forma parte esencial de las competencias informacionales. Además se demostró que no tienen conocimientos sobre ALFIN, en vistas a emplearlo en su trabajo específico, ni para transmitirlo a los usuarios. Esto constituye una limitante en la calidad de los servicios brindados, así como para el adecuado desarrollo de la educación o formación de usuarios.

La inexistencia de estudios sobre ALFIN en la BNCJM constituye una debilidad en relación a la sistematicidad de las acciones para el desarrollo de estos conocimientos y habilidades. Se reconoce como fortaleza importante el aumento del interés de los directivos y profesionales para contribuir al aprendizaje de las acciones de formación de estas competencias. Sigue siendo perentorio el apoyo administrativo al proceso de formación de competencias informacionales, para garantizar la infraestructura necesaria, así como para la resolución de las dificultades con el equipamiento tecnológico y la calidad de la conectividad.

El valor del estudio radica en que no tiene precedentes como investigación en ese contexto; los resultados del estudio pueden ser de utilidad para hacer extensiva su aplicación a los demás centros del Sistema de Bibliotecas Públicas de país, que requieran dar solución a problemáticas similares, como estrategia esencial para contribuir al desarrollo humano, y como derecho de todo ser social a acceder a la información y al conocimiento, a través de uso de las tecnologías. El curso de esta investigación, iniciada en el año 2015, con el propósito de desarrollar acciones para la propuesta de un programa de ALFIN, constituyó la base para fomentar el proceso de aprendizaje de las competencias informacionales en la BNCJM.

Agradecimientos

A la FLACSO-Cuba por la oportunidad de desarrollar esta investigación. A la dirección al Departamento Metodológico de INFOMED. Por último, a la BNCJM, especialmente a los profesionales que participaron dada su valiosa contribución a la investigación. ■

Referencias bibliográficas

ACRL (2002). Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la Educación Superior. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 15(60), 1-16. Recuperado de <http://www.aab.es/51n60a6.pdf>

BNCJM (2009). *Manual de procesos técnicos en las Bibliotecas Públicas*. La Habana: Biblioteca Nacional de Cuba José Martí.

Bruce, C. (2002). *Information Literacy as a Catalyst for Educational Change: A Background Paper*. White Paper prepared for UNESCO, the U.S. National Commission on Libraries and Information Science, and the National Forum on Information Literacy, for use at the Information Literacy Meeting of Experts Prague, The Czech Republic. Recuperado de <http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers/bruce-fullpaper.pdf>

CILIP (2004). *Information Literacy*. Recuperado de <http://www.cilip.org.uk/search/searchresults.htm?Search=definicion%20informacion%20literacy>

Consortio de Universidades (2014). *Alfabetización Informacional. Aspectos esenciales*. (2014). Recuperado de http://eprints.rclis.org/23091/1/Libro.ALFIN_Aspectos_Esenciales.pdf

Gómez-Hernández, J. A. (2007). Alfabetización informacional. Cuestiones básicas. *Anuario ThinkEPI*, 1, 43-50.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C.; & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.

IFLA/UNESCO. (2001). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. Recuperado de <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>

López-Santana, Y. (2015). *Precisiones conceptuales de alfabetización en información*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/25550/3/Precisiones%20conceptuales%20de%20Alfin.pdf>

Lau, J.; & Cortes, J. (2004). *Directrices internacionales para la alfabetización Informativa. Sección de alfabetización Informativa de IFLA*. Recuperado de http://www.ucn.cl/files/bidoc/Directrices_DHI_Propuesta.pdf

Ortoll, E. (2003). *Competencia informacional en las ciencias de la salud. Propuesta de un modelo de formación* (Tesis doctoral no publicada). Departamento de Ciencias de la Documentación e Historia de la Ciencia., Universidad de Zaragoza, España.

Pinto, M. (2010). Design of the IL-HUMASS survey on information literacy in higher education: A self-assessment approach. *Journal of Information Science*, 36(1), 86-110.

Pinto, M.; & Uribe-Tirado. (2012). Las bibliotecas públicas híbridas en el marco de la alfabetización informacional. *Revista Española de Documentación Científica*, 35(1), 136-168.

Ponjuan, G. D. (2002). *Papel de la colaboración entre líderes de varios sectores para la creación de una Cultura informacional*. Informe oficial preparado para la UNESCO, la U.S. National Commission on Libraries and Information Science, y el National Forum on Information Literacy para la Reunión de Expertos acerca de Alfabetización Informacional, Praga, República Checa. Recuperado de <http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers/ponjuan-fullpaper.pdf>

gov/libinter/infolitconf&meet/papers/ponjuan-fullpaper.pdf

Sánchez, D. M. (2015). Diagnóstico de las competencias informacionales en Ciencias de la Información desde la percepción del estudiante de la Universidad de la Habana. *Investigación Bibliotecológica*; 29(67), 201-218.

Sánchez, E. J. (2012). Las Políticas de Información en el marco de los estudios sobre

la alfabetización informativa. En: P. Hernández Salazar (coords), *Tendencias de la Alfabetización Informativa en Iberoamérica*. México: UNAM, Centro de Investigaciones Bibliotecológicas.

Uribe-Tirado, A. (2013). *Lecciones aprendidas en programas de Alfabetización Informacional en universidades de Iberoamérica* (Tesis doctoral publicada). Universidad de Granada, España.