

**APORTES A LA ORIENTACIÓN AL USUARIO EN EL USO DE LA INFORMACIÓN EN
BIBLIOTECAS ESCOLARES**

**CONTRIBUTIONS TO USER ORIENTATION IN THE USE OF INFORMATION IN SCHOOL
LIBRARIES**

Bárbara Espinosa Fernández
Universidad de Ciego de Ávila “Máximo Gómez Báez.” Cuba
espinosafernandezbarbara@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-0184-0840>

Javier Ramón Santovenia Díaz
Instituto Politécnico Fernando Aguado Rico, La Habana, Cuba
javiersantoveniadiaz@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-4169-3371>

Olga María Moscoso Portillo
Universidad San Carlos de Guatemala
olguismaria@yahoo.com
<https://orcid.org/0000-0002-4086-9670>

Recibido: 22 de noviembre de 2022

Revisado: 12 de enero de 2022

Aprobado: 17 de febrero de 2023

Cómo citar: Espinosa Fernández, B; Santovenia Díaz, J.R; Moscoso Portillo, O.M (2023). Aportes a la orientación al usuario en el uso de la información en bibliotecas escolares *Bibliotecas. Anales de Investigación*;19(1), 1-10

RESUMEN

Objetivo. Socializar los resultados de un estudio cualitativo sobre el proceso de orientación al usuario en las bibliotecas escolares. **Diseño/ Metodología/ Enfoque.** Sobre la base cualitativa de esta investigación el método anidado fue la Investigación-Acción Participativa, en este sentido predominó la práctica sobre la teoría; investigadora y participantes trabajaron en un contexto de colaboración; se fundamentó en la apropiación de la cultura con enfoque social, la experiencia profesional y las potencialidades de bibliotecarios escolares. **Resultados/ Discusión.** La revisión bibliográfica aportó que la orientación es un eslabón esencial para el logro de la participación consciente en la actividad, donde la actualización de los conocimientos, el desarrollo de habilidades y la transformación de actitudes constituyen componentes importantes. Los participantes- sobre la base de su experiencia- precisaron cuestiones básicas sobre la orientación al usuario en el uso de la información. **Conclusiones.** Se constató que en la comunidad científica internacional los autores caracterizan el proceso de comunicación y la orientación al usuario en la biblioteca escolar de forma general, el referente teórico que más aporta no concibe los aspectos de orientación al usuario en el uso de la información. **Originalidad/ Valor.** Los participantes a partir de su experiencia profesional describen los aspectos de

orientación al usuario en el uso de la información, los contextualizan en los componentes (cognitivo, procedimental, axiológico) de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares propuestos por Rodríguez (2008) lo cual contribuyó con la sistematización teórica del tema en cuestión. El estudio estuvo asesorado por especialistas de la Red Iberoamericana de Liderazgo y Prácticas Educativas.

PALABRAS CLAVE: bibliotecario escolar; comunicación; información; orientación; competencia.

ABSTRACT

Objective. Socialize the results of a qualitative study on the user orientation process in school libraries.

Design/Methodology/Approach. On the qualitative basis of this research, the nested method was Participatory Action Research, in this sense practice prevailed over theory; researcher and participants worked in a collaborative context; It was based on the appropriation of culture with a social focus, professional experience and the potential of school librarians.

Results/Discussion. The literature review provided that guidance is an essential link for achieving conscious participation in the activity, where the updating of knowledge, the development of skills and the transformation of attitudes are important components. Based on their experience, the participants specified basic questions about user orientation in the use of information.

Conclusions. It was found that in the international scientific community the authors characterize the communication process and user orientation in the school library in a general way, the theoretical reference that contributes the most does not conceive the aspects of user orientation in the use of information.

Originality/Value. The participants, based on their professional experience, describe the aspects of user orientation in the use of information, contextualize them in the components (cognitive, procedural, axiological) of the communicative-guidance competence in school librarians proposed by Rodríguez (2008), which contributed to the theoretical systematization of the subject in question. The study was advised by specialists from the Ibero-American Network of Educational Leadership and Practices.

KEYWORDS: school librarian; communication; information; orientation; competition.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad vemos la biblioteca como un sistema cuya función es gestionar los recursos de información que requieren sus usuarios, constituyéndose como espacio de comunicación por el que fluyen la información y las colecciones hacia los interesados en ellas” (Gómez, 2002, p.78). La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) afirma que la biblioteca escolar desempeña un rol fundamental dentro de la escuela como parte del proceso educativo, al proporcionar a los usuarios (maestros, profesores, alumnos, familia, sociedad en general) las herramientas intelectuales necesarias para la utilización autónoma y creativa de la información a su alcance a través de los servicios.

En Cuba la biblioteca escolar es considerada un elemento básico en el proceso docente educativo, un espacio de aprendizaje que desempeña un rol fundamental en la formación de la cultura informacional en el uso de la información a través del cumplimiento de los objetivos formativos del Currículo de la Biblioteca Escolar, las actividades de promoción de lectura, la comunicación, divulgación de la ciencia y los servicios de información.

En tal sentido, la biblioteca escolar debe ser el corazón de la escuela, centro de recursos, espacio cardinal para el desarrollo de la ciencia y las tecnologías, mástil para la docencia y la formación de usuarios en el uso de la información, sitio vital para la educación y el aprendizaje, piedra angular en la gestión del conocimiento, núcleo de erudición para el acceso a la cultura, agente de cambio básico en función del desarrollo social, fuente para el canje académico y comunicación, “... porque la biblioteca es un lugar de comunicación” (Gómez, 2002, p.78).

Para Rodríguez (2008) como para otros autores, la labor de los bibliotecarios escolares en el contexto pedagógico es esencialmente una labor de comunicación, para enseñar y educar a las nuevas generaciones, no basta un adecuado conocimiento de las ciencias bibliotecológicas, también es imprescindible el dominio oportuno y científicamente fundamentado de la comunicación. Según la autora “la competencia comunicativa del bibliotecario escolar puede mejorarse mediante su aprendizaje interactivo como vía de contribuir a su desarrollo” (Rodríguez, 2008, p.3).

En correspondencia, el bibliotecario escolar debe ser un comunicador eficaz, mediante la actividad y la comunicación en sus funciones cognitiva, comunicativa y afectiva (adquisición del conocimiento, comunicación de los conocimientos, sentimientos y valores presentes en el intercambio con el usuario); el nivel de competencia comunicativa del bibliotecario escolar afecta (positiva o negativamente) la gestión y el acceso al conocimiento por parte de los usuarios y al bibliotecario escolar en el cumplimiento de su misión educativa y social.

Los bibliotecarios escolares deben ser profesionales con sensibilidad social y orientación hacia los demás; con erudición general integral; sólida formación pedagógica; vastos conocimientos bibliotecológicos; conocedor de las necesidades e intereses de la comunidad educativa; promotor de lectura y cultura; educador en el uso de los recursos de información; amplia cultura informacional; gestor de conocimientos y marketing de información, deben poseer las competencias (conocimientos, habilidades y valores) que le permitan el acceso, uso y transmisión eficaz de la información a su alcance.

Estos profesionales pueden aportar a la actividad educativa realizando acciones docentes que contribuyan a la formación de los estudiantes como usuarios de la información, para dotarlos de la cultura necesaria para identificar necesidades formativas e informativas, localizar información y trabajar con ella de manera independiente en función de generar una nueva información y un nuevo conocimiento (Espinosa, Ramírez, Rodríguez & Rodríguez, 2021).

A pesar de los requerimientos anteriores, observaciones realizadas en el Sistema de Bibliotecas Escolares (SBE) en Morón develaron insuficiencias en bibliotecarios escolares durante la orientación al usuario en el uso de la información, esto originó la preocupación temática por ser “la situación de la realidad que preocupa al investigador” (Sirvent y Rigal, 2012, p.48).

Se realizó el vagabundeo al proceso de servicios de información en el SBE en Morón, se interactuó con metodólogos y bibliotecarios escolares para conocer cómo visualizaban la necesidad de orientar adecuadamente al usuario en el uso de la información; como resultado se determinó la realización de un estudio de conjunto investigadora -bibliotecarios escolares valiendo las oportunidades que ofrece la experiencia para resolver las problemáticas que se presentan en la práctica educativa y social.

El objetivo del artículo es socializar los resultados de un estudio cualitativo sobre el proceso de orientación al usuario en el uso de la información en las bibliotecas escolares.

METODOLOGÍA

Sobre la base cualitativa de esta investigación el método anidado fue la Investigación-Acción Participativa (IAP), en este sentido predominó la práctica sobre la teoría y la investigadora y los participantes trabajaron dentro de un contexto de colaboración, participación y democracia en un estudio orientado hacia el cambio y la mejora de las condiciones actuales del desempeño profesional de los bibliotecarios escolares participantes en la IAP. La investigación se fundamenta en la apropiación de la cultura con enfoque social, en su carácter humanista, la experiencia profesional, las potencialidades de bibliotecarios escolares, la relación grupal y los vínculos afectivos en el proceso de la IAP.

Se creó el Grupo de Investigación-Acción Participativa (GIAP) con la participación de 10 bibliotecarios escolares: Primaria (5); Secundaria Básica (2); Media Superior (1); Educación Técnica y Profesional (1); CDIP (1); Metodóloga (1). Todas del sexo femenino; más de 15 años de experiencia profesional. Poseen nivel medio en Bibliotecología escolar y nivel universitario, entre ellas licenciadas en Bibliotecología y Ciencias de la Información, BCI (5); Educación Primaria (3); Español Literatura (2). Sus miembros se comprometieron con la responsabilidad y el protagonismo a lo largo de todo el proceso; con el diseño de la investigación, determinación de los objetivos, generación de procesos y ejecución de las acciones de transformación

El GIAP se organizó para conocer qué dice la ciencia constituida sobre la orientación al usuario en el acceso y uso de la información. Se crearon dos equipos, los nombran Olinta Ariosa Morales¹ (integrado por la

¹ Destacada bibliotecaria: Maestra de muchas generaciones de bibliotecarios.

investigadora como participante y dos de los participantes como investigadores); el equipo Antonio Bachiller y Morales²(integrado por el resto de los participantes). En un primer momento se indaga sobre el proceso de orientación en los servicios de información.

Se analizaron estudios de (Sobrado, Ceinos, Couce y Rial; 2005; Sobrado, 2006; Perez,2007; Pantoja, 2008; Rodríguez, 2008; Almejún, 2011; Ferrer, Alfonso, Alejo y González, 2011; Bernaza, 2015; Labarta 2017; Santiesteban y Santiesteban, 2018; Espinosa, 2018; Ventura, Leite da Silva & Vieira,2018;). Organizan los resultados de la revisión bibliográfica atendiendo a las nociones fundamentales sobre la orientación al usuario en el uso de la información.

El equipo Olinta Ariosa Morales anota en el informe analítico inferencias sobre la fase orientadora de la comunicación ya que posibilita la necesaria orientación para la realización de la actividad comunicativa; Sobrado, Ceinos, Couce y Rial (2005) puntualizan, que la “fase orientadora constituye un eslabón esencial para el logro de la participación consciente en la actividad” (p.2).

Según Pérez (2007) la orientación permite promover el desarrollo del ser humano en su totalidad; se considera un proceso de ayuda dirigido a todas las personas, que tiene como objetivo prevenir dificultades y posibilitar el desarrollo personal y académico del ser humano. Mientras que Bernaza, (2015) llama la atención en que “la orientación juega un papel decisivo en cualquier actividad y comunicación humana, es un proceso que sistemáticamente se perfecciona, sobre todo durante el aprendizaje colaborativo, debido a los múltiples intercambios e interacciones que se producen entre los sujetos que participan” (p.145).

Labarta (2017) refiere que la orientación debe ser un proceso de mediación a través de niveles de ayuda, con la utilización de métodos, técnicas e instrumentos para generar unidades subjetivas desde la situación social de desarrollo de cada sujeto, que estimulen el despliegue de sus potencialidades para la satisfacción de las necesidades educativas que garantizan su crecimiento personal. Para Santiesteban y Santiesteban (2018) la función orientadora muestra lo imprescindible que resulta centrarse en la presentación y explicación de las posibles alternativas en cualquiera de las esferas del conocimiento y del comportamiento humano. En cuanto a la orientación en el proceso de enseñanza y aprendizaje declaran que los contenidos de esta área se centran en los programas de métodos y técnicas de estudio, habilidades de aprendizaje, aprender a aprender, estrategias de aprendizaje.

El equipo Antonio Bachiller y Morales presenta los discernimientos de los autores sobre la orientación al usuario en el uso de la información; Pantoja (2008) señala que la acción orientadora en la Sociedad de la Información se concreta en diseñar, desarrollar y evaluar programas de intervención basados en las tecnologías de la información y las comunicaciones; buscar información, interpretarla y ponerla a disposición de los usuarios, aportan también estudios de Walls, (2020).

Para (Ferrer, et al., 2011; Barrientos Piñeiro, Marichal Guevara, Moscoso Portillo y Alonso Gacía,2022) los componentes de la orientación están en función del desarrollo de una actitud científico investigativa, con acciones metodológicas, dinámicas y participativas. Se deben modelar actividades de orientación que contribuyan al desarrollo de habilidades en la búsqueda de información de manera coherente en el cumplimiento de los objetivos del Currículo para la Biblioteca Escolar.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La revisión bibliográfica realizada por los equipos (Olinta Ariosa Morales y Antonio Bachiller y Morales) se analizó en un foro de discusión (técnica de comunicación oral para intercambiar ideas y opiniones sobre diversos temas de interés común). Los participantes reflexionan en que la orientación es un eslabón esencial para el logro de la participación consciente en la actividad donde la actualización de los conocimientos, el desarrollo de habilidades y la transformación de las actitudes constituyen componentes importantes. La

²Pedagogo, historiador y bibliógrafo cubano. Es considerado el Padre de la Bibliografía Cubana.

investigadora como participante sobre la base de su experiencia precisa cuestiones básicas sobre la orientación al usuario en el uso de la información:

- La orientación durante el servicio de información ha de tener como aspiración fundamental dar a conocer las normas y procedimientos que les permita a los usuarios hacer uso de los recursos de información de manera fácil y eficiente.
- Debe proporcionar los elementos básicos para conducirse con habilidad y seguridad dentro de la biblioteca escolar.
- Informar sobre los recursos disponibles y servicios que se ofrecen, cómo están organizados, dónde y cómo hacer uso de ellos, y los lineamientos que deben tomarse en cuenta para preservar la colección.
- La orientación debe concebir dos aspectos fundamentales: la señalización de áreas, colecciones y servicios que permite al usuario ubicarse dentro de la biblioteca y la instrucción (gráfica, escrita o verbal) sobre la colección y los servicios de la biblioteca escolar que permite utilizarla plenamente.
- Es importante que los bibliotecarios escolares proporcionen orientación precisa y completa, de una manera atenta y cordial.
- Se debe atender la preparación de bibliotecarios escolares en el uso de plataformas de documentación digital con toda la información y documentos vinculados al funcionamiento del sistema como DIGIBEPÉ, por constituir un espacio que permite una coordinación de informaciones, acciones y la puesta en común de conocimiento.

En tal sentido, los participantes reflexionaron que la orientación durante el servicio de información debe ser una acción con carácter eminentemente educativo, dirigido a brindar ayuda especializada, vías y sugerencias para acceder y utilizar adecuadamente la información contenida en diferentes fuentes soportes. Rodríguez (2008) señala que “en el área de comunicación y orientación en los servicios bibliotecarios debe manifestarse la competencia comunicativo-orientadora del bibliotecario escolar” (p.59). Para esta autora la función orientadora durante los servicios bibliotecarios educacionales constituye el conjunto acciones y operaciones que ejerce este profesional al establecer el sistema de relaciones con sus usuarios y demás sujetos que constituyen fuentes de información para el desarrollo del proceso docente educativo.

El GIAP infiere que las limitaciones para la orientación al usuario en el acceso y uso de la información debe tratarse desde la atención a los aspectos que integran la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares. Autores como (Rodríguez, 2008; Hernández, 2013; Espinosa, 2018, 2021) coinciden que en los servicios de información durante la interacción con los usuarios (estudiantes, maestros, otros docentes, no docentes, la familia, la comunidad y ciudadanos de la sociedad en general) debe manifestarse la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares; en las actividades de promoción de lectura, difusión y divulgación de la ciencia y del Currículo de la Biblioteca Escolar.

La competencia comunicativo-orientadora es definida por Rodríguez (2008) como: configuración psicológica de la personalidad referente a la idoneidad del bibliotecario escolar para la interacción consciente y dinámica con la comunidad escolar, en función del proceso de gestión de la información, el conocimiento y la educación de usuarios en los diversos contextos de actuación. (Rodríguez, 2008, p. 60). Para esta autora la función orientadora durante los servicios bibliotecarios educacionales constituye el conjunto acciones y operaciones que ejerce este profesional al establecer el sistema de relaciones con sus usuarios y demás sujetos que constituyen fuentes de información para el desarrollo del proceso docente educativo. En este punto los participantes anotan en Hojas Volantes³ los componentes de la competencia comunicativo-orientadora propuestos por Rodríguez (2008) para su reflexión colectiva.

Hoja volante 1. Dimensión cognitiva: conocimientos sobre comunicación.

- Dominio sobre la diseminación de la información, la promoción de lectura y las vías para lograrlo.

³Las hojas volantes son papeles sueltos de carácter informativo originarios en Europa en el siglo XV comenzaron a surgir en la Nueva España en 1541 (dos años después de la fundación de la imprenta). Son consideradas por muchos autores como los inicios del periodismo en América.

- Dominio de las características de los usuarios.
- Dominio de estilos de comunicación.

Hoja volante 2. Dimensión procedimental: habilidades del bibliotecario escolar para la interacción con los usuarios:

- La diseminación de la información, la promoción de lectura y las vías para lograrlo.
- La interacción con la diversidad de usuarios.
- Identificación de estilos de comunicación de los usuarios de la comunidad escolar que atiende.

Hoja volante 3. Dimensión motivacional.

- Disposición para diseminar la información, la promoción de lectura y las vías para lograrlo.
- Disposición para la interacción con la diversidad de usuarios.
- Satisfacción al establecer la comunicación con sus usuarios.
- Satisfacción por el perfeccionamiento de la comunicación con los usuarios y por la orientación de estos hacia los productos y servicios bibliotecarios.

Hoja volante 4. Actitudes asociadas a esta competencia: Audaz; solícito; paciente; orientador; empático; persuasivo; comunicador.

Como resultado de la revisión bibliográfica y la reflexión colectiva de los antecedentes del tema en cuestión, los participantes analizan que han sido insuficientes los abordajes teóricos y metodológicos sobre la formación de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares. En foro de discusión reflexionan en los siguientes antecedentes:



En la comunidad científica internacional autores Gómez, (2002); Hernández, (2013) caracterizan el proceso de comunicación y de orientación al usuario en la biblioteca escolar de forma general.



En la comunidad científica nacional autores como Pantoja, (2008); Labarta (2017) caracterizan de manera general el proceso de orientación al usuario durante el servicio de información.



El referente teórico que más aporta a la investigación, no concibe los aspectos de orientación al usuario entre los componentes que deben integrar la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares por no constituir la esencia del estudio propuesto.



Los estudios consultados no ofrecen la metodología adecuada para la formación de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares y escasamente se aprecian orientaciones metodológicas dirigidas a potenciarla.



No se identifican propuestas en los que se observen los aspectos para la orientación al usuario en el uso de la información.



Los estudios consultados no ofrecen la metodología adecuada para la formación de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares; escasamente se aprecian orientaciones dirigidas a potenciarla.



Se debe continuar la preparación de los bibliotecarios escolares en el uso de las tecnologías para el procesamiento y uso de la información en programas como DIGIBEP por constituir un sistema integrado de gestión bibliotecaria que ofrece la Comisión Nacional de Bibliotecas Populares(CONABIP) como adaptación del programa Koha a las necesidades reales de una biblioteca, -en este contexto bibliotecas escolares- que les permita incorporar este conocimiento, aún cuando la institución no tenga acceso a este recurso tecnológico

para la organización de la información, la administración de catálogos, gestionar estadísticas, entre otras acciones en el ciclo de vida de la información en la biblioteca escolar.



Se observa cierto nivel de desactualización de los componentes que integran la competencia comunicativo-orientadora a partir del desarrollo científico tecnológico.



Son insuficientes los abordajes sobre la formación comunicativa del bibliotecario y las características de este proceso en la biblioteca escolar.

En este punto, la investigadora como participante explica al GIAP que se puede sistematizar la teoría pedagógica precedente a partir de “dinamizar dialécticamente la relación entre el aprendizaje teórico ya existente -como expresión de saber acumulado- y los nuevos aprendizajes que surgen de las nuevas e inéditas situaciones de las experiencias...” (Ramos & Pla, p. 3).

El GIAP consideró necesario redimensionar la definición propuesta por Rodríguez (2008) a partir de la actualización de los componentes de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares en el contexto de la IAP y como resultado del proceso de sistematización teórica, teniendo en cuenta que la orientación es un eslabón esencial para el logro de la participación consciente en la actividad como: Configuración psicológica de la personalidad referente a la idoneidad del bibliotecario escolar para la interacción consciente y dinámica con la comunidad escolar, en función del proceso de gestión de la información y el conocimiento y la educación de usuarios en los diversos contextos de actuación y la orientación al usuario en el acceso y uso de la información. El proceso de redimensión de la competencia comunicativo-orientadora puede observarse en la Figura 1

En correspondencia, el GIAP sobre la base de la experiencia profesional y los nuevos hallazgos como resultados del proceso de revisión bibliográfica describen los aspectos de orientación al usuario en el uso de la información y los contextualizan en los componentes cognitivo, procedimental y axiológico según Rodríguez (2008) por considerarlo el antecedente más congruente y atinado. En foro de discusión los participantes a partir de su experiencia profesional describen los aspectos de orientación al usuario en el uso de la información, los contextualizan en los componentes (cognitivo, procedimental, axiológico) de la competencia comunicativo-orientadora en bibliotecarios escolares propuestos por Rodríguez (2008):

Componente cognitivo: conocimientos sobre comunicación y orientación:

- Dominio sobre la diseminación de la información, la promoción de lectura y las vías para lograrlo.
- Dominio de las características de los usuarios.
- Dominio de estilos de comunicación.
- Conocimientos sobre el proceso de comunicación y la orientación en los servicios de información en la biblioteca escolar.
- Dominio de los aspectos a considerar en la orientación al usuario.
- Significación socio-profesional de la orientación al usuario en el uso de la información.
- Conocimientos sobre los recursos tecnológicos que facilitan el acceso a la información como la plataforma de documentación digital DIGIBEPÉ como espacio que permite una coordinación de informaciones, acciones y la puesta en común del conocimiento.

Componente procedimental: habilidades del bibliotecario escolar para la interacción con los usuarios.

- Habilidades para caracterizar la orientación en los servicios de información.
- Identificar los aspectos que intervienen en la orientación al usuario.
- Identificar necesidades informativas y formativas.
- Explicar la tipología de fuentes de información.
- Recomendar las fuentes a utilizar.

- Sugerir formas de acceso y uso de la información.
- Identificación de estilos de comunicación de los usuarios de la comunidad escolar que atiende.
- Habilidades para el uso de las tecnologías de la información como la plataforma DIGIBEPÉ como adaptación del programa Koha a las necesidades reales de una biblioteca escolar.

Componente axiológico: valores éticos que deben manifestarse durante en la orientación al usuario en el uso de la información:

- Disposición para diseminar la información, la promoción de lectura y las vías para lograrlo
- Disposición para la interacción con la diversidad de usuario.
- Satisfacción al establecer la comunicación con sus usuarios.
- Satisfacción por el perfeccionamiento de la comunicación con los usuarios.
- Adecuada orientación hacia los productos y servicios bibliotecarios.
- Actitudes asociadas a esta competencia (audaz; solícito; paciente; orientador; empático; persuasivo; comunicador).

Actitudes y valores asociados a la orientación al usuario en el uso de la información:

- Cortesía y amabilidad en la orientación al usuario.
- No mostrar pereza durante la orientación.
- Aceptar las emociones del usuario.
- Claridad en la respuesta informativa.
- Fomentar la libertad intelectual.
- Mantener una actitud abierta y sin prejuicios hacia los usuarios.
- Orientar al usuario en el reconocimiento y respeto de los derechos de autor y la propiedad intelectual.
- Vocación para entender y atender las necesidades del usuario.
- Ética profesional para interactuar con tecnologías para el procesamiento y acceso a la información como la plataforma DIGIBEPÉ, adaptación del programa Koha

En grupo de discusión (Figura1) atendiendo a los criterios de Marichal, Rey y Hernández (2017) los participantes analizaron los aspectos que se manifiestan durante la orientación al usuario en los servicios de información en la biblioteca escolar. Los aspectos recibieron criterios según la escala de Likert (1932): siempre(S); a veces (AV); casi nunca (CN) como se presenta en la Tabla1.

Figura1. Grupo de discusión



Tabla 1. Aspectos a tener en cuentas durante la orientación al usuario

| Aspectos a tener en cuentas durante la orientación al usuario | | | |
|---|--|--|--|
| Prestas atención a la pregunta de referencia del usuario. | | | |
| Ofreces rápida respuesta informativa | | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| Miras a los ojos del usuario mientras plantea su demanda. | | | |
| Tratas de entender la necesidad del usuario. | | | |
| Respetas criterios del usuario | | | |
| Propicias la armonía en la relación con el usuario | | | |
| Orientas en el uso adecuado de la información | | | |
| Ofreces sugerencias para la recuperación de la información | | | |
| Orientas en la utilización del fondo activo y pasivo. | | | |
| Creer en el potencial del usuario | | | |
| Aceptas que te hagan sugerencias | | | |
| Participas activamente en la conversación con el usuario | | | |
| Respetas el estilo comunicativo del usuario | | | |
| Ofreces diferentes vías de acceso a la información | | | |
| Sientes motivación por satisfacer al usuario | | | |
| Acompañas al usuario en la búsqueda de la información | | | |
| Tratas de regular la conducta del usuario de en la biblioteca escolar sin manipularlos. | | | |
| Orientas al usuario en el reconocimiento y respeto de los derechos de autor y la propiedad intelectual. | | | |
| Utilizas plataformas digitales para procesar, acceder y orientar en el uso de la información. | | | |

CONCLUSIONES

Los bibliotecarios escolares proporcionan información fundamental para desenvolverse con éxito en nuestra sociedad contemporánea basada en la información y el conocimiento. La acción orientadora en la Sociedad de la Información debe concretarse en diseñar, desarrollar y evaluar programas de intervención basados en las tecnologías de la información y las comunicaciones; buscar información, interpretarla y ponerla a disposición de los usuarios de ahí que la orientación que ofrecen los bibliotecarios escolares durante el servicio debe ser, una acción con carácter eminentemente educativo, dirigido a brindar ayuda especializada, vías y sugerencias para acceder y utilizar adecuadamente la información contenida en diferentes fuentes soportes.

En el área de comunicación y orientación en los servicios bibliotecarios debe manifestarse la competencia comunicativo-orientadora del bibliotecario escolar ya que la función orientadora durante los servicios bibliotecarios educacionales constituye el conjunto acciones y operaciones que ejerce este profesional al establecer el sistema de relaciones con sus usuarios y demás sujetos que constituyen fuentes de información para el desarrollo del proceso docente educativo.

Los componentes de la orientación están en función del desarrollo de una actitud científico investigativa, con acciones metodológicas, dinámicas y participativas. Se debe continuar modelando otras actividades de orientación que contribuyan al desarrollo de habilidades en la búsqueda de información de manera coherente en el cumplimiento de los objetivos del Currículo para la Biblioteca Escolar.

Las limitaciones que presentan los bibliotecarios escolares para la orientación al usuario en el acceso y uso de la información debe tratarse desde la atención a los aspectos que integran la competencia comunicativo-orientadora en estos profesionales, es decir atendiendo a los conocimientos, habilidades y valores que integran la competencia.

Durante el estudio se socializaron herramientas que permiten analizar e importar grandes cantidades de datos en el procesamiento analítico –sintético de la información, así como el acceso a programas como el SIGEBI, Aguapey, Win/Isis, Excell; se incorporó conocimientos sobre la migración de datos de las diferentes plataformas como DIGIBEPÉ como adaptación del programa Koha a las necesidades reales de una biblioteca escolar cuando las condiciones objetivas permitan incorporar el uso de estas tecnologías en las instituciones de información educativas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almejún, B. (2011). La comunicación como elemento base de la orientación.
<http://amandapderamirez2009.blogspot.com/2019/02/el-lenguaje-y-la-comunicacion-en.html>
- Barrientos Piñeiro, C.A., Marichal Guevara, O.C., Moscoso Portillo, O.M. y Alonso Gacía, S. (2022). Liderazgo educativo: consideraciones para una gestión directiva en la escuela del siglo XXI. En F.J. Hinojo Lucena, O.M. Marichal Guevara, M.P. Cáceres Reche y C.A. Barrientos Piñeiro. Dykinson S.L. Aportes de investigación derivados de la Red Iberoamericana de Investigación en Liderazgo y Prácticas Educativas (RILPE) (pp. 1-21). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8681301>
- Bernaza, G. J, Addine, F. García, G. y Deriche. M. (2015). Construyendo ideas sobre el postgrado desde el enfoque histórico cultural. Editorial Universitaria.
- Espinosa, B. (2018). El desarrollo de la competencia comunicativo- orientadora en los profesionales de la información. *Universidad&Ciencia*,7(3),117-132.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8315727>.
- Espinosa, B, Ramírez, B, Rodríguez y Rodríguez, M. (2021). Formación de competencias en bibliotecarios escolares para la gestión del desarrollo. *Bibliotecas. Anales de Investigacion*;17(3), 4-2.
<http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/429>
- Ferrer, M. A., Alfonso, M., González, T. y Alejo, T. (2011). Cultura, biblioteca y gestión de información en las transformaciones educacionales. Pueblo y Educación.
- Gómez, J. A. (2002). Gestión de bibliotecas: la planificación y el marketing.
<https://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/06usuarios.PDF>
- Hernández, A. (2013). *La comunicación con los usuarios y su participación en las Bibliotecas*.
<https://www.infotecarios.com/la-comunicacion-con-los-usuarios-y-su-participacion-en-las-bibliotecas/>.
- Labarta, M. T. (2017). La labor del bibliotecario como orientador del profesor universitario en el uso de los recursos informativos (Tesis de Maestría), Universidad de Holguín.
<http://repositorio.uho.edu.cu/handle/uho/4230>
- Marichal, O., Rey, C., & Hernández, N. (2017). Impacto del grupo de discusión en el desarrollo del liderazgo educacional. *Revista Estrategia y Gestión Universitaria*, 5(2), 103-120. Obtenido de <http://revistas.unica.cu/index.php/regu/article/view/864>
- Ormaza, M. A., Moreno, J.M., Cedeño, E.A y Rodríguez, MJ. (2018). Reseña de la evaluación de bibliotecas universitarias en el Ecuador. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.
<http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/bibliotecas-universitarias-ecuador.html>
- Pantoja, M, (2008). Procesos de orientación en entornos virtuales de aprendizaje. *Revista de orientación*, (19), 3. 45-60

- Pantoja Vallejo, A y Zwierewicz, M. (2008). Procesos de orientación en entornos virtuales de aprendizaje. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 19,(3),282-290. <http://www.redalyc.org/pdf/3382/338230780003.pdf>
- Rodríguez Cruz Y, Pinto M. Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *Transinformação* 30(1), 51-64. <http://www.scielo.br/pdf/tinf/v30n1/2318-0889-tinf-30-1-0051>
- Rodríguez, M. C. (2008). Perfeccionamiento del desempeño profesional del bibliotecario escolar de la ETP en la provincia de Ciego de Ávila [Tesis doctoral, Universidad de Ciencias Pedagógicas, Manuel Ascunce Domenech] <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=305322>
- Santiesteban, R. y Santiesteban, Y. (2018). La función orientadora de la comunicación. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. <http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/11/comunicacion-formacion-residente.html>
- Sírvent, M. T. y Rigal, L. (2012). Investigación- Acción Participativa: Un desafío de nuestros tiempos para la construcción de una sociedad democrática. Proyecto Páramo Andino.
- Sobrado, L.M., Ceinos, C., Couce, A.I. y Rial, R. (2005). Comunicación orientadora y acción tutorial en educación. Universidad Santiago de Compostela.
- Ventura, R., Leite da Silva, E. C. y Vieira, E. (2018). Competência em informação: uma abordagem sobre o arquivista. *BIBLIOS*, 73, 35-49. <https://dx.doi.org/10.5195/biblios.2018.392>
- Walls Ramírez, M. (2020). Aportes de la comunicación para la difusión del patrimonio cultural. *Revista de Ciencias de la Comunicación e Información*, 251, 49–55. [https://doi.org/10.35742/rcci.2020.25\(1\).49-55](https://doi.org/10.35742/rcci.2020.25(1).49-55)