

¿EN QUÉ PUNTO ESTAMOS? ALFIN Y LA CAPACITACION DE LOS BIBLIOTECARIOS

¿WHERE ARE WE? I INFOLIT AND THE TRAINING OF LIBRARIANS.

María Carmen Ladrón de Guevara *

Gicelt Nadya Solaro *

Marcela Beatriz Verde *

Alicia María Lamberti *

Gabriela del Valle Cuozzo *

RESUMEN

El presente artículo es producto de una investigación¹ exploratoria y descriptiva del Grupo de Investigación sobre Usuarios de la Información de la Universidad Nacional de Córdoba (UNC). Se busca conocer cómo comprende el personal bibliotecario la Alfabetización Informacional (ALFIN), su formación en competencias informacionales y como la aplica en su labor cotidiana. Se concluye que los bibliotecarios asumen su rol de educadores, descubren que no están preparados para los nuevos desafíos que presenta la sociedad de la información e intentan capacitarse para formar a sus usuarios en el desarrollo de estas competencias.

Palabras clave: alfabetización en información; formación de usuarios; bibliotecas; personal de bibliotecas; formación profesional ; Argentina

¹ Cabe mencionar que se han presentado el proyecto de investigación y avances de esta investigación en diversos congresos de la especialidad.

* Los autores pertenecen a la Universidad Nacional de La Rioja (mcladron@hotmail.com); (giceltn@yahoo.com.ar); (marcelabverde@gmail.com); (alicialamberti@yahoo.es); (gcuoz@yahoo.com.ar).

Artículo recibido: 23 noviembre 2017. Artículo aceptado: 18 agosto 2018.

ABSTRACT

This article is the result of a study, with a qualitative approach, done by the Research Group of Information Users of the Universidad Nacional de Córdoba (UNC). It seeks to know how the library staff comprehends informational literacy, their formation in informational competitions and how does the staff apply it in their daily work. It is concluded that librarians assume their role as educators, find that they are not prepared for the new challenges that the information society presents and, for that reason, they attempt to train themselves to form their users in the development of this competitions.

Key words: information literacy; user training; libraries; librarians; vocational training - Argentina

Introducción

El surgimiento de gran cantidad de recursos y posibilidades de acceso a la información caracteriza a la sociedad actual. Esto exige que las personas deban aumentar su eficiencia al trabajar con la información y para ello necesitan desarrollar competencias informacionales.

La alfabetización en información (ALFIN) se presenta como una de las herramientas más adecuadas para lograr el mencionado desarrollo y el ámbito natural para este proceso se encuentra en las instituciones bibliotecarias.

Las bibliotecas por esencia y como parte de su misión, deben brindar apoyo a los ciudadanos para que sean usuarios autónomos y críticos de la información, capaces de tomar decisiones frente a diferentes situaciones cotidianas, académicas, de investigación y de producción, facilitándoles el aprendizaje para toda la vida, propiciando la inclusión y el acceso igualitario a los recursos informativos.

Frente a esta realidad, el bibliotecario¹ necesita estar capacitado para desarrollar e implementar programas de ALFIN, planificando las instancias necesarias para que los ciudadanos adquieran y desarrollen competencias en información. Esta es la razón por la cual surge la necesidad de indagar acerca de si el personal bibliotecario se encuentra efectivamente alfabetizado en información y formado para llevar a cabo estas capacitaciones. De esta manera la ALFIN de los bibliotecarios emerge como problema y objeto de estudio. Se considera,

¹ Se ha optado por la denominación de bibliotecario para referirse a los trabajadores de las bibliotecas, tengan o no el título correspondiente.

además, la importancia que se estima tiene el tema y el hecho de observar que en Argentina no se localizaron antecedentes de investigación. Basados en lo anterior se entiende existe un área de vacancia en nuestro país, aunque cabe reconocer que en España² sí se ha realizado un estudio similar al aquí propuesto.

A partir de la situación descrita surge la siguiente pregunta problemática:

¿Están formados los bibliotecarios para asumir el reto de alfabetizar en información a sus usuarios?

Interesó conocer esta problemática debido a que la formación de usuarios (en adelante FU), y a través de ella la ALFIN, es un servicio que las bibliotecas han de brindar, nivelando la realidad de las exigencias propias de la sociedad de la información y el camino por el cual se encuentran transitando. Si bien se vislumbra que el personal valora la formación en competencias en información como un servicio de interés, éste no se observa muy desarrollado. La formación de usuarios (FU) es uno de los servicios más dinámicos y tradicionales que ha podido adaptarse al nuevo contexto educativo, como así también a las oportunidades que ofrecen los cambios derivados de las tecnologías de la comunicación y la información (TIC) en las bibliotecas de todo el mundo, y así, en el mismo sentido tendría que desarrollarse la ALFIN.

El creciente interés por la ALFIN, la capacitación de usuarios independientes y el aprendizaje permanente con la utilización de la tecnología Web, hicieron necesario un estudio exhaustivo de la problemática. Esta investigación permitió determinar si los bibliotecarios se encontraban formados para enfrentar el desafío que les impone cambiar su rol a fin de permitir que se avance por el camino de la mejora continua, la calidad de servicio y, sobre todo, que posibilite una diferencia significativa en el acceso y uso de la información a partir de lograr mayor desarrollo de competencias en información en la ciudadanía.

Se propuso como objetivo general:

- Conocer si el personal de bibliotecas está formado para cumplir el rol de formador en el desarrollo de competencias de información.

Y como objetivos específicos:

- Descubrir cómo perciben y conceptualizan la ALFIN los bibliotecarios.
- Identificar la formación que han recibido los bibliotecarios en relación al diseño de proyectos ALFIN en su comunidad.

Para el marco referencial se consideró necesario conceptualizar los siguientes temas que conforman el entorno y la base sobre la que se diseñó la presente

² Vease Pinto, M., Sales, D., & Martínez-Orsorio, P. (2009).

investigación: alfabetización en información; formación de usuarios; bibliotecas; personal de bibliotecas; formación de bibliotecarios como formadores.

Alfabetización en Información.

Hernández Salazar (2012) afirma que la ALFIN es

La acción educativa sistematizada destinada a proveer a los sujetos de un conjunto de habilidades, procesos de pensamiento como el pensamiento crítico, y actitudes que le permitan acceder, evaluar y usar efectivamente la información, para cubrir una necesidad dada. Esta acción deberá promover que aprendan a aprender y generar aprendizajes para toda la vida (p 32).

En coincidencia con el autor citado, la Asociación Andaluza de Bibliotecarios (2016) sostiene que la ALFIN es enseñar a desarrollar competencias para reconocer cuándo la información es necesaria, para localizarla, evaluarla, usarla y comunicarla de forma ética y efectiva en el momento que se requiere. El alfabetizado en información es quien posee dichas destrezas y ha aprendido a aprender. Una persona con aptitudes para el acceso y uso de la información es capaz de:

- Reconocer una necesidad de información.
- Determinar el alcance de la información requerida.
- Acceder a ella con eficiencia
- Evaluar la información y sus fuentes.
- Incorporar la información seleccionada a sus conocimientos.
- Utilizar la información de manera eficaz para emprender tareas específicas.
- Comprender la problemática económica, legal y social que rodea al uso de la información (Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2016).

Formación de usuarios

Se la entiende y asume como la capacitación que brinda la biblioteca a sus usuarios para darles a conocer la organización de la biblioteca, sus colecciones, las estrategias de búsqueda para la recuperación de la información, los distintos servicios que ofrece, las instalaciones, y demás recursos que posee con el objetivo de que puedan hacer un uso efectivo de ella (Gómez Hernández, 2002). La FU se limita al conocimiento de la biblioteca puertas hacia adentro y se puede llevar a cabo en forma individual o grupal.

Este es un servicio tradicional, que se brinda en diferentes modalidades como jornadas introductorias al uso de la biblioteca, visitas guiadas, cursos presenciales o virtuales, capacitaciones para el uso del catálogo, orientación

personalizada, información en línea, tutoriales, folletos, entre otras.

Bibliotecas

Las bibliotecas son uno de los ámbitos naturales, no el único, para capacitar en función del desarrollo de competencias en información.

Si bien las escolares y universitarias son las que tienen mayor posibilidad de formar a sus usuarios al encontrarse éstos en un espacio bien delimitado y con posibilidades de aplicar de forma inmediata la formación, las bibliotecas públicas y populares también tienen como desafío alfabetizar en información.

Estas instituciones participan en forma activa en procesos de enseñanza-aprendizaje e investigación brindando acceso a la información actualizada acorde a las necesidades y exigencias de los usuarios, como así también en la difusión de su producción científica y cultural. Con el tiempo se convierten en un activo centro de recursos, donde la comunidad en la que está inserta encuentra la respuesta adecuada a sus necesidades de aprendizaje, docencia, investigación y formación continua, tomando como principio el compromiso social concretado en dos aspectos claves: la defensa del derecho al conocimiento, a la información y a la cultura por un lado; y la defensa de la libertad intelectual, teniendo presente que la responsabilidad social es consustancial a la biblioteca misma y que significa contribuir a una sociedad más justa y equitativa, por otro. Los valores que se destacan en las bibliotecas, en relación al tema tratado son:

- *Compromiso institucional y social.* Aliarse con la sociedad para que sus miembros logren aprender a aprender y tomen decisiones acertadas en todos los órdenes de su vida.
- *Innovación.* En los procesos y en los servicios adaptándose continuamente al cambio que exige vivir en la sociedad de la información.
- *Cooperación.* Fomentando la cooperación profesional e institucional con otras organizaciones para que sus acciones alfabetizadoras alcancen a más personas.
- *Apoyo a la docencia y a la investigación.* A través de sus servicios de formación incluyendo el desarrollo de competencias en información para que los usuarios logren acceder y utilizar la información autónomamente.
- *Accesibilidad.* Facilitando el acceso a la información a partir de la formación.
- *Comunicación.* Estableciendo diferentes canales de comunicación con los usuarios de modo que éstos, a su vez, logren socializar los conocimientos adquiridos.

- *Acceso libre.* Al aprendizaje y a compartir el conocimiento.
- *Profesionalidad.* Fomentando el desarrollo de las competencias profesionales a partir de estar alfabetizados en información.

Personal de bibliotecas

De acuerdo a Verde (2014), el bibliotecario debe asumir como su responsabilidad, la orientación y guía a los usuarios para su formación en el acceso y uso de la información. Procurar también un mayor y mejor aprovechamiento de los recursos disponibles para lograr servicios más eficientes y posibilitar el desarrollo de herramientas y metodologías que pongan a disposición de los usuarios más fuentes de información.

Desde los estudios de recursos humanos se considera que el personal representa una parte muy importante de toda biblioteca, es quien posibilita que las acciones, los servicios y los proyectos se hagan efectivos. Coincidiendo con Werther y Davis (2008) se afirma que el capital humano es el mayor tesoro que tiene una sociedad y que su valor determina el éxito de una organización, así como de los programas o proyectos que ésta lleva a cabo.

En el mismo sentido se coincide con Robbins (2004) quien sostiene que los empleados de una organización pueden ser el impulso para la innovación y el cambio o bien un escollo mayúsculo. Por otra parte Summers (2006) señala que las organizaciones eficientes son las que emplean personas eficientes pero que al mismo tiempo tienen la capacidad de aprovechar el conocimiento y las habilidades de su personal, que serán aquellos que comprendan cómo se fusiona su propio trabajo con la planificación general de la organización. Este personal, que además de realizar bien su trabajo, es capaz de aportar conocimientos, habilidades y esfuerzos invaluableles.

En función de lo expresado es que se consideró de suma importancia conocer cuál es la formación, los conocimientos y las competencias con que cuentan los recursos humanos de las bibliotecas en relación a la ALFIN. Se sostiene que los mismos deben haber desarrollado personalmente competencias en información y estar formados para formar, aunque en la práctica, no siempre hayan recibido esta formación.

Formación de Bibliotecarios como formadores

En la actualidad resulta imprescindible que el bibliotecario haya aprendido a aprender y que posea competencias en información suficientes a fin de poder ejercer su nuevo rol de educador de manera eficiente y eficaz. Por ello, y por la misión propia de toda biblioteca, su formación no puede quedar al margen

de las nuevas tecnologías y de la ALFIN. En este sentido las declaraciones internacionales de ALFIN, como la de Toledo (2006) y la de Maceió (2011), recomiendan *implementar ALFIN en los planes de estudio para la formación de bibliotecarios*, de manera que estos profesionales se encuentren capacitados para formar a sus usuarios y para desenvolverse en la sociedad de la información integrados a otros actores implicados en la educación.

Frente a esta nueva alfabetización se hace necesario el diseño de programas y el establecimiento de normas para que el personal de las bibliotecas desarrolle conocimientos, competencias y actitudes para actuar con solvencia en la nueva sociedad de la información, creando estrategias propias para el aprendizaje permanente (Área Moreira, 2007).

Repercusiones que no son nuevas, como expresan estos autores,

...la biblioteca en sí misma y su utilización para cualquier fin tiene una dimensión educativa y de aprendizaje, porque entre el aprendizaje como procesamiento de información y el proceso documental que realizan las bibliotecas hay un paralelismo que es referente y modelo para los usuarios: las bibliotecas buscan, evalúan, seleccionan, clasifican y organizan la información para su difusión, y esto es lo que hacemos cuando aprendemos: buscar información a partir de una necesidad, localizarla, evaluarla, seleccionar o extraer la relevante, organizarla en nuestro sistema de conocimientos previos, y aplicarla a nuestros fines o comunicarla (Gómez Hernández y Licea de Arenas, 2005, p. 4).

Ante este contexto educativo el bibliotecario necesita poder determinar la información que requiere, acceder a ella con eficacia y eficiencia, evaluar e incorporar a su base de conocimientos, seleccionar la tecnología que responda al logro de sus objetivos, es decir desarrollar sus competencias tanto informativas como informáticas, y sobre todo formarse continuamente tanto en los aspectos mencionados como en los pedagógicos y didácticos. Así mismo se concuerda con Gómez Hernández (2009) en que para que los docentes y los documentalistas enseñen habilidades de información o implanten y desarrollen este tipo de servicios deben tener ellos a su vez una preparación adecuada, la cual no es hasta ahora un contenido suficientemente presente en las titulaciones universitarias.

Formándose, los bibliotecarios podrán asumir sus funciones educativas y estarán preparados para diseñar, aplicar y evaluar programas a través de los cuales los ciudadanos mejoren sus competencias en información. Como resultado de dicha formación, estarán preparados para capacitar y, en el caso particular que ocupa este estudio, es necesario que se apropien, desde su educación universitaria, de las competencias en información y desarrollen aquellas específicas para

alfabetizar en información. Los bibliotecarios, en su rol de educadores, no podrán transmitir conocimientos, destrezas y habilidades que les son ajenas y que no han sido abordadas desde su formación profesional. Si no se las asume como parte fundamental en la propuesta curricular para la enseñanza de grado de las carreras de Bibliotecología, tampoco se las asumirá como tarea diaria dentro de la biblioteca.

Como consecuencia de lo anterior y para responder a la pregunta de por qué es importante la formación como formadores de los profesionales de la información, es que se coincide con Gómez Hernández (2010), cuando sostiene que "...el reconocimiento como competencia básica de la capacidad de uso eficiente de la información (...) puede contribuir a que se integre más la biblioteca y sus servicios ALFIN con los procesos docentes" (p. 47). De esta manera las bibliotecas tienen en la ALFIN uno de los principales servicios que posibilitan al usuario y alumno a acceder a una capacitación de calidad. Así, alcanzar los objetivos demandará desarrollar actividades de aprendizaje previamente planificadas donde se tengan en cuenta conocimientos previos que impliquen prácticas relacionadas con sus necesidades.

En el mismo sentido Elborg (2008) expresa:

La biblioteconomía educativa requiere un conocimiento profundo de los métodos pedagógicos...Los bibliotecarios (y aquellos que les forman) deben revisar la idea de que el aprendizaje para ser bibliotecario significa adquirir y almacenar conocimiento sobre las bibliotecas...La formación de los bibliotecarios debe convertirse en lo que Freire denomina "una educación mediante planteamiento de problemas". ...De este modo, se puede redefinir la información como la materia prima que los estudiantes utilizan para resolver estos problemas y crear sus propios conocimientos e identidades...Este proceso educativo no se puede transmitir como "contenido". Se trata, más bien, de un "camino" o "viaje" de crecimiento intelectual y de comprensión. La formación de los bibliotecarios necesita prepararles para ayudar a los demás a realizarlo, cosa que no pueden hacer hasta que hayan aprendido a realizarlo ellos mismos (p. 114-115).

De esta manera se reflexionó sobre las prácticas actuales de ALFIN en función de los requerimientos del entorno en que se insertan los profesionales. Estas prácticas, con el enriquecimiento que se produce a lo largo de las trayectorias laborales, son las que corresponden aplicar a los bibliotecarios cuando guían a los usuarios en el desarrollo de sus propias competencias informativas. El grado de profesionalidad que le impriman es lo que permitirá observar la preparación y capacitación que posee el personal de bibliotecas para llevar a cabo proyectos de aprendizaje permanente en torno a la información.

Así, aprendiendo a aprender e incentivando el aprendizaje permanente, los expertos de la información se beneficiarán en dos sentidos: por un lado la propia formación que les permitirá poner en práctica sus habilidades de información en su vida profesional, y por otro enseñar a los usuarios, favoreciendo sus experiencias de aprendizaje permanente y ALFIN. Para que esto ocurra, es imprescindible que ellos estén formados.

Metodología

Se planteó una investigación exploratoria y descriptiva, puesto que se trataba de descubrir cuál era la percepción que los profesionales tenían de su propia formación en ALFIN. Se procuró observar también la concepción de las implicancias de la ALFIN que poseían los bibliotecarios, la importancia que ellos consideraban que tienen en su desempeño profesional y la proyección en sus lugares de trabajo.

Fue importante, en este caso, utilizar el mencionado enfoque por ser una investigación de carácter social, dado que se consideró el análisis de los procesos sociales cotidianos, cualitativamente diferenciados para contribuir al conocimiento de los fenómenos que nos ocupan de forma significativa.

La investigación incluyó un diseño bibliográfico a través del cual se llevó a cabo la revisión documental, como apoyo a la investigación exploratoria y un diseño de campo, debido a que, como se dijo, es un aspecto poco explorado dentro de la temática de la ALFIN. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta aplicada a través de un cuestionario de preguntas abiertas. Así mismo debe considerarse que algunos resultados fueron cuantificados para que se observara su incidencia.

La población a estudiar estuvo integrada por directivos y personal de bibliotecas en el marco de una capacitación sobre competencias en ALFIN.

Los datos se recogieron en el marco del curso de extensión universitaria dictado en la facultad de filosofía y humanidades de la UNC, denominado "Curso Taller de la Formación de Usuarios a la Alfabetización Informativa". Cuyos destinatarios fueron los bibliotecarios encargados de la formación de usuarios en la provincia de Córdoba.

Se administró a cada sujeto un cuestionario al comienzo del curso y se lo repitió al final del mismo. El objetivo de este doble cuestionario fue que los propios participantes pudieran expresar los conocimientos que poseían sobre el tema previo al curso y que los repensaran en función de los conceptos trabajados durante el dictado del mismo.

Esta metodología de trabajo también permitió a las investigadoras conocer a

priori la base conceptual de las competencias en ALFIN con que contaban los sujetos estudiados.

La muestra, dada la propuesta cualitativa, fue por oportunidad involucrando a todos los sujetos que acudieron al dictado del curso. La intención fue captar la definición de la situación a la que arriba el grupo social y el significado que éste da a su conducta, considerándolos clave para interpretar los hechos.

Resultados

El personal de las bibliotecas encuestado (asistente al curso de ALFIN) se conformó mayoritariamente por mujeres de entre 36 a 66 años, con un nivel de estudios terciarios y universitarios completo, egresados entre los años 1995 y 2014.

Los títulos obtenidos por la población estudiada son: licenciados en bibliotecología, técnico bibliotecario, profesor en psicopedagogía, docentes y analista de sistemas.

Este grupo se desempeña en las siguientes áreas: dirección de biblioteca, atención al público, auxiliar administrativo, procesos técnicos.

Entre las consultas que se les realizaron, se indagó acerca de lo que entendían por ALFIN. Las respuestas obtenidas se categorizaron de la siguiente manera: *Categoría 1 – Competencias para desenvolverse en la sociedad de la información.*

A continuación se citan algunas de respuestas:

- *Son las competencias que debemos adquirir para poder desenvolvernos en una sociedad donde la información no sólo la adquirimos a través de libros sino que existe en diferentes formatos.*
- *La alfabetización informacional es emplear estrategias para el mejor aprovechamiento de la información.*
- *Alfabetización en información es conocer todos los recursos modernos que brindan las tecnologías para satisfacer las necesidades de información de los usuarios.*

Se observa que algunas respuestas están orientadas al concepto de ALFIN, dado que establecen una conexión entre las competencias y los diferentes soportes de la información. Se vislumbra también que si poseen las estrategias necesarias podrán aprovechar al máximo la información recuperada, y además reconocen que a través de las tecnologías es posible satisfacer las necesidades de información. Si bien se aprecian algunos errores conceptuales, por ejemplo que la ALFIN es conocer todos los recursos cuando en realidad la ALFIN permite desarrollar competencias para aprender a aprender, es posible afirmar que este grupo, que conforma la categoría 1, se aproxima a lo que es la ALFIN.

Categoría 2 – Enseñanza-Aprendizaje de las TIC para recuperar la información.

Se citan algunas de las respuestas:

- *Aprendizaje en multimedios.*
- *Entiendo por alfabetización el manejo de las TIC para recuperar información, en especial la académica.*
- *La alfabetización en información es la enseñanza del uso de las nuevas tecnologías.*

En este grupo de respuestas se puede identificar que los bibliotecarios confunden la ALFIN con la alfabetización digital (ALDIG) o informática, esta es una equivocación bastante frecuente entre bibliotecarios y usuarios.

Categoría 3 – FU. Algunas de respuestas:

- *Para dar a conocer al usuario, el servicio de la biblioteca.*
- *Formación de usuarios independientes, responsables, críticos.*
- *Formación de usuarios que sepan aprovechar, usar la información.*

El grupo que se incluye en la última categoría no distingue entre la FU y la ALFIN, considerando que ambos términos son sinónimos.

Las apreciaciones obtenidas sobre la segunda pregunta que se les formuló en relación a las diferencias que encuentran entre ALFIN y FU, se encuentran reflejadas en el cuadro 1, siendo las respuestas de los bibliotecarios coherentes con las de la pregunta anterior. (Ver Cuadro 1).

Cuadro 1. ALFIN/FU. Datos recolectados a partir de la aplicación del cuestionario in situ a los participantes del curso, 2014-2015. Diferencias conceptuales entre ALFIN y FU.

<i>FU</i>	<i>ALFIN</i>
FU implica capacitación en el uso de la biblioteca puertas hacia adentro.	ALFIN es el aprendizaje de la información con acceso a diferentes plataformas, electrónico y digital. Relación de ALFIN con las TIC.
	ALFIN es permitir el acceso a la información en distintos soportes.
Formar para un sistema en particular.	ALFIN es general.
Normativas o pautas que el usuario debe cumplir en la biblioteca.	En ALFIN enseñamos al usuario a utilizar en forma apropiada las tecnologías.
La encuentro parecida a ALFIN.	Es la enseñanza-aprendizaje que

	sistematiza cómo acceder y usar la información.
La formación de usuarios es distinta a esto.	Es un medio que prepara, selecciona, expone y orienta la búsqueda de información.
Es donde damos a conocer los servicios de la biblioteca y los recursos.	Es el uso de la información.
Es el manejo de la información y el manejo en unidades de información.	Es el manejo informático de la información que circula en la red.

Existe una fuerte creencia de que la ALFIN se enlaza únicamente con las TIC olvidando que lo que importa no es el soporte o la modalidad de acceso sino las competencias que permiten acceder a la información.

En este sentido, la respuesta proporcionada por la bibliotecaria que sostiene “*Encuentro parecida la FU a la ALFIN*” es un ejemplo de lo anteriormente mencionado. La diferencia sustancial entre ambas se localiza en el enfoque que se le otorga a la información: aquella que se encuentra dentro de la biblioteca (FU) y la que se ubica fuera de ella (ALFIN).

En cuanto a qué habilidades, conocimientos y valores consideran necesarios desarrollar en la actual sociedad de la información, les resulta más fácil reconocer las habilidades que los conocimientos, y los valores aparecen en un mínimo de respuestas. Estos datos se recuperan en el cuadro 2.

Cuadro 2. Habilidades, Conocimientos y Valores. Datos recolectados a partir de la aplicación del cuestionario in situ a los participantes del curso, 2014-2015.

Valores	Conocimientos	Habilidades
Pertenencia a la institución, donde desarrollamos nuestra función.	De las necesidades de los usuarios modernos.	Para reconocer los cambios en la nueva sociedad de la información.
Empeño en la realización de la tarea.	Lenguajes claros, descriptores, programas amigables.	Saber usar todos los medios de comunicación actuales.
Respetar la propiedad intelectual, a través de la cita bibliográfica.	De las nuevas tecnologías de comunicación a fin de brindarlas a los usuarios.	Para que la información sea más accesible a todo tipo de público.

Adaptación al nuevo entorno. Formación continúa.	Manejo de nuevas tecnologías.	Adquirir las habilidades a través de la capacitación permanente.
	Manejo de computación, acceso a Internet y herramientas de la web 2.0 y 3.0.	En la búsqueda de información.
	Conocimiento de las necesidades de los usuarios modernos.	Para encontrar información, seleccionar lo importante y gestionar información.
		Dominio de algunos programas que tengan que ver con nuestra función.
		Búsqueda de información, uso de redes sociales, y buscadores de Internet.

Es evidente, a través de las respuestas, que los encuestados no diferencian claramente cuáles son las habilidades, conocimientos y valores que posee una persona que ha desarrollado competencias en información. Teniendo en cuenta las siguientes competencias básicas que debe adquirir toda persona alfabetizada en información:

- Habilidades procedimentales de uso de la documentación impresa o electrónica.
- Habilidades de pensamiento, comprensión, análisis y síntesis.
- Conocimientos para comprender el mundo que los rodea, favoreciendo el despertar de la curiosidad intelectual y estimulando el sentido crítico.
- Actitudes y valores respecto a la información: respeto a la propiedad intelectual y valor en cuanto a veracidad y fiabilidad.
- Éstas son necesarias para:
 - Determinar la información que se necesita.
 - Saber acceder a la información.
 - Seleccionar la información.
 - Usar la información.
 - Comunicar la información.

Cuando se les consulta acerca de las competencias de información que conocen y cuáles de éstas dominan, no se refieren a ellas sino que se enfocan en las competencias necesarias para realizar su trabajo cotidiano en la biblioteca como por ejemplo:

- Gestión y administración de los servicios bibliotecarios.
- Manejo de sistema de gestión de información.
- Reconocimiento de páginas web fiables, auténticas.
- Empleo de herramientas informáticas: *Word, Excel, Power Point, Internet; subir videos y fotos.*
- Conocer las TIC.
- Uso de la información: bases de datos y bibliotecas digitales.
- Aprovechamiento de referencias bibliográficas, abstracts.
- Búsqueda en bases de datos.
- Habilidades lecto-escritoras: “lectura rápida”; “promoción a la lectura”; “crítica, reflexiva, lectura, escritura, producción”.

En cuanto a los aspectos de su formación profesional que consideran que han aportado a su capacitación en ALFIN, en general confunden los aprendizajes logrados a partir de su labor profesional con los adquiridos para lograr el título de bibliotecario.

Se citan a continuación algunas respuestas:

- *Seleccionar la información que el usuario requiere.*
- *Manejo de bases de datos.*
- *Búsquedas bibliográficas.*
- *Gestión documental.*
- *Determinar la necesidad de información del usuario.*
- *Contacto con el usuario, incorporar nuevos saberes y adaptarse a nuevos requerimientos.*
- *Formación en TIC.*
- *Acceso a sistemas que indexan la información desde muchos criterios.*

Únicamente dos personas pudieron reconocer cuáles fueron algunas de las materias de su plan de estudios para graduarse como bibliotecario / bibliotecario / licenciado en bibliotecología que aportaron a su desarrollo de competencias en información y lo formaron como formador, dando las siguientes respuestas:

- *Formación de usuarios, metodología de la investigación y referencia bibliográfica.*
- *Usuarios de la información, Seminario de Alfabetización en Información.*

En coherencia con lo expresado anteriormente, el personal de las bibliotecas manifiesta que no se siente preparado para alfabetizar en información a los

usuarios, y considera sus carencias al respecto en relación a diferentes causas.

Las mismas se presentan a continuación agrupadas en categorías:

Ausencia de conocimiento de ALFIN.

- *No tengo claro qué es ALFIN y quiero saber.*
- *Debo aprender y conocer.*
- *Conocer más de lo que se trata y ayudar a los usuarios.*
- *Aprender sobre el tema.*
- *Interiorizarme en el tema.*

Capacitación en información.

- *Capacitarme en todo lo referente a la información.*
- *Siempre hay nuevas cosas para aprender.*
- *Reforzar mis conocimientos.*

Actualización en FU.

- *Capacitarme, conocer los programas y nuevas maneras para colaborar en la formación a los usuarios.*
- *Poder aplicarlas en brindar mejor información a los usuarios.*
- *Mejorar mi formación para ayudar a los usuarios.*

Mejorar la práctica profesional.

- *Nos ayuda a colaborar con el sistema de bibliotecas con el que trabajamos.*
- *Desarrollarme mejor en el trabajo.*

Se observa y valora el reconocimiento de las carencias y una gran disposición para aprender como así también su compromiso con los usuarios en el trabajo cotidiano.

Discusión

Los resultados logrados permiten visualizar, como punto principal, una confusión generalizada en relación a conceptos básicos pertenecientes al universo de conocimientos comunes a todo profesional, independientemente de su área de específica. Estos conceptos corresponden, como ya se mencionó, a los términos *habilidades, conocimientos y valores*. Si se tiene en cuenta el nivel profesional que los encuestados manifestaron poseer, esta confusión de conceptos señala una deficiencia en su formación académica que trasciende lo meramente bibliotecológico. Resultaría interesante investigar las razones de esta falencia, pero excede al presente estudio. No obstante, se la reconoce y señala como inicio de una cadena de confusiones que comprenden la imposibilidad de discriminar los conceptos de FU y ALFIN, por un lado y de ALFIN y alfabetización digital (ALDIG) por otro.

Esta situación puede relacionarse con el hecho de que se encuentran, en su

mayoría, aún centrados en la labor de gestión y técnica bibliotecológica como desempeño principal en las bibliotecas, otorgando a estas tareas la máxima importancia. Si bien quienes se han acercado a realizar el curso dictado reconocen la necesidad de desarrollar las competencias en información propias para mejorar el servicio al usuario, en la práctica aún no se implementan. Esta realidad podría explicarse indicando que muchos trabajadores de bibliotecas no son profesionales sino personas de mucha voluntad que han aprendido a realizar sus tareas a partir de enseñanzas de trabajadores más antiguos. Muchos de ellos se han capacitado de forma autodidacta y casi siempre estas capacitaciones versan sobre la técnica específica del procesamiento de los documentos. Cabe señalar además que en Argentina se comienza a hablar de ALFIN recién a partir del año 2000 y algunos de los encuestados profesionales que culminaron sus estudios en la década de 1990 no alcanzaron a incorporar los conceptos de competencias informacionales, ALFIN y ALDIG, mientras que quienes finalizaron su carrera en los primeros años del nuevo siglo poseen sólo breves referencias sobre esta temática.

Otra evidencia de la pobreza conceptual mencionada es que definen a la ALFIN como *más general* respecto de la FU brindando una caracterización de corte más intuitivo y perceptivo, que no se respalda en ningún fundamento teórico profesional. Si bien han demostrado tener más claro el concepto de FU que el de ALFIN, no logran relacionarlos ni tampoco pudieron observar que uno comprende al otro. Se piensa que esto es producto de la falta de precisión que poseen sobre el concepto de ALFIN aunado a la confusión de este término con el de ALDIG.

La mayor claridad conceptual que poseen sobre FU puede explicarse relacionando las tareas habituales que se desempeñan en las bibliotecas respecto de la atención a los usuarios. La realidad a la que se enfrentan diariamente les demanda presentar y enseñar a utilizar los recursos que la institución ofrece, por ello, la FU es una actividad que llevan a cabo de manera espontánea, sin haber sistematizado (en numerosos casos) y adecuándose a las necesidades de sus usuarios. Esta situación demuestra, una vez más, que es la práctica quien determina las capacitaciones que los bibliotecarios entienden deben realizar para satisfacer las necesidades informativas de sus usuarios y brindar servicios de mayor calidad. También es la práctica quien lleva a los bibliotecarios a comprender que necesitan formarse a nivel profesional porque, si bien la población encuestada posee formación académica de diferentes niveles, no todos son profesionales de la bibliotecología. Como se mencionó arriba, varias de las personas que se acercaron a realizar el curso de

capacitación en competencias en ALFIN habían cursado otras carreras: profesor en psicopedagogía, docentes, analista de sistemas, perito mercantil, técnico en dibujo y bachiller. Estos profesionales, que se encuentran efectivamente desempeñando labores en instituciones bibliotecarias, manifestaron su necesidad de aprender más sobre el tema y, hubo quienes informaron que, en realidad, no tenían conocimientos sobre ALFIN.

Resulta interesante observar que el factor determinante que exigiría a los bibliotecarios la realización de capacitaciones profesionales provendría de su propia práctica laboral y que esta exigencia estaría impulsada por la necesidad de aprender a utilizar las nuevas tecnologías para brindar un acceso a la información más eficaz y eficiente. La consecuencia de esta carencia los enfrenta a reconocer su propia limitación en la temática y, aquellos que son profesionales de la bibliotecología, también acuerdan que la carrera no les ha brindado ni los conocimientos ni las herramientas suficientes para llevar a cabo programas de ALFIN. Tampoco se sienten capaces de aplicar, aunque sea de manera rudimentaria, las técnicas y habilidades propias de las competencias informativas que el mundo de la información y las TIC requieren para brindar servicios de calidad.

Conclusión

Para presentar las conclusiones a las que se arriba, resulta conveniente recordar los interrogantes que dieron origen a la presente investigación:

- ¿Está preparado el personal bibliotecario para asumir el reto de alfabetizar en información a sus usuarios?
- ¿Qué nivel de conocimiento y dominio tienen de la ALFIN?
- ¿Cómo comprende la ALFIN en sí misma?

A través de este estudio es posible afirmar que los bibliotecarios asumen su rol de educadores, descubren que no están preparados para los nuevos desafíos que presenta la sociedad de la información e intentan capacitarse para formar a sus usuarios en el desarrollo de competencias en información.

El perfil del nuevo profesional de las bibliotecas debe incluir, no sólo destrezas en el manejo y uso de los recursos que se encuentran en la misma, sino también fuera de ella, sin perder de vista los aspectos pedagógicos y didácticos necesarios para transmitir de forma adecuada estos conocimientos, por lo que será fundamental la *formación de formadores*.

El hecho de que confundan conceptos fundamentales sobre ALFIN y ALDIG, obra en detrimento al momento de ejercer su rol de formador en competencias

informacionales. De sus expresiones se desprende, por ejemplo, que equiparan los conceptos de *conocimientos con habilidades*. Sostienen que el acceso a la información a través del uso de Internet y el manejo técnico de una PC es un *conocimiento* cuando en realidad se trata de una *habilidad*.

Del mismo modo se observa un error conceptual sobre ALFIN, cuando se expresa que es el *aprendizaje de la información*. En realidad la información no es un concepto que se aprende, y desde el punto de vista de la ALFIN se trata de un objeto informe (falto de forma definida), ubicuo, redundante y exuberante al cual se llega o se ayuda a llegar, del modo adecuado, para aprovecharla según los objetivos fijados.

Estos resultados evidencian que es necesaria una mayor difusión y diferenciación de los conceptos de ALFIN y ALDIG porque si bien la última es una competencia muy importante a desarrollar, es sólo una parte de la primera ya que para la ALFIN enseñar a usar tecnologías no es el objetivo principal. En realidad, esta última se sirve de las tecnologías para acceder a la información adecuada (objetivo fundamental), para satisfacer necesidades informativas que posibilitan la resolución de problemas concretos y la adquisición de nuevos conocimientos. Además, las herramientas tecnológicas que los encuestados consideran que se deben manejar para estar alfabetizado informacionalmente son bastante básicas, y esto permite observar que es necesario ampliar y profundizar los niveles de competencias digitales.

Otro punto a tener en cuenta es que definen la ALFIN en comparación con la FU como *más general*, siendo la FU en ese caso *particular*. Esta es una caracterización muy vaga y abstracta que puede ser interpretada en términos de que a la FU la ubican como parte de la difusión de los servicios y recursos de la propia biblioteca, es decir que pertenece a las formaciones puertas adentro de la institución. La ALFIN trasciende la biblioteca, estaría siendo localizada tanto en el interior como en el exterior de la biblioteca, y por lo tanto se la categoriza como *general*.

Se concluye que los bibliotecarios no han desarrollado todas las competencias en información necesarias a fin de estar alfabetizados en información y que presentan dificultades para distinguir las competencias en el acceso, uso, y comunicación de la información que requiere su crecimiento profesional a fin de favorecer el desarrollo de competencias en información de los usuarios.

Se rescata que son conscientes de esta limitación, debido a que no han recibido sólida formación antes de asumir la tarea de formar a los usuarios, y por ello intentan revertir a partir de la capacitación y la actualización.

No han tenido la oportunidad de adquirir los conocimientos específicos en su

formación universitaria culminada entre los años 1995 y 2014. No obstante han podido tomar elementos de materias como Referencia, Metodología de la Investigación, Fuentes de Información, y aun así no todos alcanzan a darse cuenta ni a relacionar los conocimientos previamente adquiridos con la realidad de aplicación de estas competencias en su tarea diaria.

Se puede expresar que la percepción del personal bibliotecario sobre su estado en relación a la ALFIN es de carencia y, consecuentemente, de necesidad en cuanto a desarrollar estas competencias.

Al respecto de cómo conceptualizan la ALFIN a nivel personal y laboral, la presente investigación permitió determinar otra coincidencia entre la percepción que los bibliotecarios tienen sobre este tema y la realidad explorada: ellos asumen, de manera generalizada, que no han logrado conceptualizar la ALFIN de forma correcta, y que aún deben aprender sobre el tema. Esta certeza sobre la necesidad de aprendizaje, como se dijo anteriormente, es sumamente positiva porque se observa una actitud crítica y una gran disposición para formarse y capacitarse a fin de asumir el nuevo rol de educadores que la sociedad actualmente les está reclamando.

Recomendaciones

De las conclusiones arribadas se desprende la necesidad de brindar una formación más intensiva, la cual se viene proyectando desde el propio equipo e investigación. Para reforzar esta punto se diseñará un programa de ALFIN dirigido a bibliotecarios que será ofrecido como actividad de capacitación a las direcciones de Bibliotecas para incentivar, capacitar y difundir la ALFIN. Por otra parte se brindarán los resultados de esta investigación como insumo para las discusiones en torno al cambio de plan de estudios que se están dando en la escuela de bibliotecología de la UNC, con la finalidad que se destine un espacio curricular apropiado para la ALFIN, pudiendo articularse con el espacio ya creado para la FU. en donde se desarrollen las competencias de ALFIN de los bibliotecarios, sumado al acompañamiento de programas que comprendan dichos aprendizajes.

Referencias

Bibliotecas por el aprendizaje permanente. Declaración de Toledo sobre la alfabetización informacional (Alfin). (03 de febrero de 2006). Recuperado el 05 de diciembre de 2017, de www.peri.net.ni/pdf/documentosALFIN/Dec_Toledo.pdf

- Declaración de Maceió sobre "Competencia en Información".* (2011). Recuperado el 05 de diciembre de 2017, de <http://www.alfared.org/sites/www.alfared.org/files/DECLARA%C3%87%C3%83O%20DE%20MACEI%C3%93%20SOBRE%20AS%20COMPET%C3%8ANCIAS%20EM%20INFORMA%C3%87%C3%83O.pdf>
- Gómez Hernández, J. (julio, de 2010). Las bibliotecas universitarias y el desarrollo de las competencias informacionales en los profesores y. *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal*, 7(2), 39-49. Recuperado el 05 de diciembre de 2017, de <http://www.redalyc.org/pdf/780/78016225014.pdf>
- Gómez Hernández, J. A. (2005). *El compromiso de las bibliotecas con el aprendizaje permanente: la alfabetización informacional*. España: Trea.
- Gómez Hernández, J.A. (01 de enero de 2009). "Aprender a enseñar competencias informacionales a los usuarios: avances en formación profesional en España. *Anuario ThinkEPI*(1), 106-113. Recuperado el 05 de diciembre de 2017, de https://www.researchgate.net/publication/44204718_Aprender_a_enseñar_competencias_informacionales_a_los_usuarios_avances_en_la_formacion_profesional_en_Espana
- Hernández Salazar, P. (2012). Contexto teórico de la alfabetización informativa. En P. Hernández Salazar, *Tendencias de la Alfabetización Informativa en Iberoamérica* (págs. 3-46). D.F. México, 2012: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones. Recuperado el 05 de diciembre de 2017, de <https://es.scribd.com/doc/179608482/Tendencias-en-Alfabetizacion-Informativa>
- Pinto, M., Sales, D., & Martínez-Osorio, P. (2009). El personal de la biblioteca universitaria y la alfabetización informacional: de la autopercepción a las realidades y retos formativos. *Revista española de Documentación Científica*, 32(1), 60-80. doi:<http://dx.doi.org/10.3989/redc.2009.1.634>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Summers, D. C. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearsons.
- Verde, M. (2014). La percepción del personal de las bibliotecas respecto a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. (I. I. Bibliotecológicas, Ed.) *Información, cultura y sociedad*, 31, 67-83. Recuperado el 05 de diciembre de 2017, de <http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/ICS/article/view/1058>
- Werther, W. B. (2008). *Administración de los recursos humanos: el capital humano de las empresas*. México: McGrawHill.