



La Alfabetización informativa aplicada a los recursos electrónicos – Experiencias de Brasov, RUMANÍA y Bergen, NORUEGA

Prof. Dr. Angela Repanovici

Directora de la Biblioteca Universitaria Transilvana de Brasov, RUMANIA.

Rumanía, Presidenta de la Comisión Nacional de Bibliotecas Rumanía, Profesora Universitaria

Cand. Philol. Ane Landoy

Bibliotecaria de la Facultad de Arte y Humanidades de la Universidad de Bergen, Noruega

Meeting:

158 Division of Education and Research

Simultaneous Interpretation:

No

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 73RD IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL

19-23 August 2007, Durban, South Africa

<http://www.ifla.org/iv/ifla73/index.htm>

Abstracto:

“¿Qué significa el acceso generalizado a Internet para el uso de las bibliotecas? ¿Y cómo puede asistir la alfabetización informativa para ayudar a la gente a poder con el nuevo comportamiento informativo modelado por Internet?”

Internet es el recurso más cómodo, barato y comúnmente accedido por todos los usuarios, ya provengan de un ambiente académico, ya de escuelas de educación superior, ya de otros ambientes.

Internet proporciona una gran cantidad de información en todos los campos. Universidades y bibliotecas universitarias tienen la misión de educar el espíritu práctico y científico de los usuarios. A través de diferentes programas, cursos, el aprendizaje de larga duración en las bibliotecas universitarias prevé las siguientes aptitudes:

- 1. Fácil acceso a los recursos de Internet*
- 2. Formulación correcta de la petición de búsqueda en la caja de búsqueda.*
- 3. Uso de los operadores Boléanos para la investigación avanzada y uso de restricciones y límites en el proyecto de búsqueda.*
- 4. Definición y acceso de los motores y herramientas de búsqueda.*
- 5. Acceso a los recursos de información científica.*
- 6. Asesoramiento y medios de asesoramiento de dichos recursos.*
- 7. Diseminación y medios de diseminación de investigaciones científicas, medios de almacenamiento.*

A la luz de las competencias arriba mencionadas, el presente artículo tiene por objetivo presentar los programas desarrollados en la Biblioteca Universitaria de Transilvania y destinados a los estudiantes,

así como también, los programas desarrollados en la Biblioteca de la Universidad de Bergen para los estudiantes de Artes y Humanidades.

Los programas desarrollados en Bergen confían en gran medida en la posición de Carol Kulthaul, según la cuál el aprendizaje de la alfabetización informativa es un proceso de aprendizaje con un cierto conjunto de emociones acompañantes. También, para el éxito de los cursos de alfabetización informativa éstos necesitan situarse en un tiempo en el cual los estudiantes se encuentren escribiendo artículos, y en una cercana cooperación con el personal docente de la Universidad. Los resultados de dicho aprendizaje deben ser desarrollados en un diálogo con el personal docente para que dicho proceso sea relevante para el estudiante.

En la presentación, también miraremos los principios de marketing educativo y sus aplicaciones dentro de las bibliotecas universitarias.

Las conclusiones serán esbozadas analizando los resultados de un profundo estudio de las percepción y conducta de los usuarios, de la utilidad de los conceptos presentados y de las aspiraciones de los usuarios respecto al papel de los bibliotecarios en su instrucción. También tenemos intención de analizar el comportamiento de los usuarios (estudiantes, estudiantes de master, estudiantes del doctorado, profesores). El manejo de la información será abordado ya desde la perspectivas de la librería, ya desde el punto de vista del usuario, y se pondrá un énfasis especial en la mejora de la actividad de investigación en la universidad”.

La alfabetización informativa combina habilidades y aptitudes que juntas, conllevan el uso eficaz de la información. En la era de un aprendizaje de larga duración, esto quiere decir, efectivamente, que la alfabetización informativa es importante en todos los grupos de edad, desde la escuela primaria hasta los ciudadanos más ancianos. Las personas que están alfabetizadas informativamente entienden más allá de cómo encontrar información, son capaces de entender también sus límites y la necesidad de examinar cómo usarla, además de entender también cómo manejar y comunicar dicha información.

La alfabetización informativa es una destreza esencial y discreta – todo el mundo confía en la información cada día. Quizás un punto importante a destacar y que es útil enfatizar aquí, es que la alfabetización informativa trata de la información en todas sus formas. La información puede proceder de otra persona, de una revista o de un libro en formato papel, de un informe o un periódico, de una fuente digital como una base de datos, un motor de búsqueda o un libro en formato electrónico accesible a través del ordenador, o puede proceder de otros medios: una película, un vídeo, un DVD, la radio, la televisión, etc. La definición y habilidades o aptitudes señaladas anteriormente se encuentran en todos los medios de comunicación.

Quizás la definición alternativa más reciente a la ofrecida por la CILIP es aquella que tiene sus orígenes en el Meeting de Expertos en Alfabetización Informativa esponsorizado por la UNESCO en Praga:

“Alfabetización informativa comprende el conocimiento de las preocupaciones y necesidades informativas de cada uno, y la habilidad de identificar, localizar, evaluar, organizar y crear de forma eficaz, usar y comunicar información para dirigir temas o problemas de mano; es un prerrequisito para la efectiva participación en la Sociedad de la Información, y es parte del derecho humano fundamental de un aprendizaje continuo” (Comisión Nacional de los Estados Unidos en Ciencia Bibliotecaria e Informativa, 2003).

Los Estados Unidos y Australia han usado la misma construcción en sus previas definiciones:

“Para ser un alfabeto informativo una persona debe ser capaz de reconocer cuando se necesita información y tener la habilidad de localizar, evaluar y usar de manera eficaz la información necesaria”. (Asociación Americana de Bibliotecas, 1998).

“La alfabetización informativa es un entendimiento y un conjunto de habilidades que capacitan a los individuos a reconocer cuando se necesita información y tener la capacidad de localizar, evaluar y usar eficazmente la información necesitada” (CAUL, 2004).

Sheila Webber, que ha sido instrumental a la hora de desarrollar esta definición de la CILIP, ha desarrollado también una definición anterior:

“...la alfabetización informativa es la adopción de un comportamiento informativo apropiado para obtener a través de cualquier canal o medio, información bien adaptada a las necesidades informativas, junto con una conciencia crítica de la importancia del uso sabio y ético de la información en la sociedad”. (Webber y Johnston, 2003).

Algunos hilos comunes pueden verse inmediatamente en estas definiciones como:

“La alfabetización informativa es saber cuándo y porqué uno necesita información, dónde encontrarla y cómo evaluarla, usarla y comunicarla de una manera ética”.

Los aspectos que constituyen la alfabetización informativa están representados por:

+**Alfabetización de herramientas**, o la habilidad de entender y usar las herramientas prácticas y conceptuales de la tecnología informativa actual relevante para la educación y las áreas de la vida laboral y profesional que el individuo espera habitar.

+ **Alfabetización de los recursos**, o la habilidad de entender la forma, formato, localización y métodos de acceso a los recursos informativos , especialmente a los recursos de información en red que continúan su expansión diariamente.

+ **Alfabetización social-estructural**: o el saber qué y cómo la información se sitúa socialmente y se produce.

+ **Alfabetización de investigación**, o la habilidad de entender y usar las herramientas basadas en IT relevantes para el trabajo de investigador y académico de hoy en día.

+**Alfabetización de publicación**, o la habilidad de dar formato y publicar investigaciones o ideas electrónicamente, en forma de texto o multimedia (incluyendo vía World Wide Web, correo electrónico o listas de distribución, y CD-ROMs).

+**Alfabetización de las tecnologías emergentes**, o la habilidad de adaptarse permanentemente, entender, evaluar y usar las innovaciones que emergen continuamente para no ser un prisionero de las herramientas y los recursos antiguos, y tomar decisiones inteligentes sobre la adopción de las nuevas tecnologías.

+**Alfabetización crítica**, o la habilidad de evaluar críticamente las fuerzas y debilidades intelectuales, humanas y sociales, los potenciales y los límites, los beneficios y los costes de las tecnologías de la información.

Los pasos a llevar a cabo durante el complejo y al mismo tiempo, lógico proceso de iniciación a la información serán mencionados de esta forma:

1. El primer paso en la estrategia de la alfabetización informativa es clarificar y entender los requisitos del problema o la tarea para la que se busca la información. Preguntas básicas planteadas en esta etapa:

¿Qué se sabe del tópico? ¿Qué información se necesita? ¿Dónde puede encontrarse la información?

2. **Localizar:** El segundo paso es identificar las fuentes de información y encontrar aquellos recursos. Dependiendo de la tarea, los recursos que serán útiles podrán variar. Las fuentes pueden incluir: libros, enciclopedias, mapas, almanaques; etc. Las fuentes pueden estar en formato electrónico, impresas, herramientas de marca sociales, u otros formatos. Pasos básicos tomados en esta etapa:

Investigar enciclopedias u otro material general de fondo; refinando la búsqueda para dar en el blanco de la tarea o la resolución del problema.

3. **Seleccionar/ analizar:** El paso tercero implica examinar los recursos que han sido encontrados. La información debe determinarse como útil o no útil a la hora de resolver el problema. Los recursos útiles son seleccionados y los recursos inapropiados son rechazados. Ejemplos de preguntas básicas en esta etapa son:

¿Dónde se origina esta información? ¿Quién la escribió/ la publicó? ¿Para quién está escrita? ¿Cómo puede ser comparada con otros conocimientos en el mismo campo?

4. **Organizar/ sintetizar:** Es en el cuarto paso que la información que ha sido seleccionada es organizada y procesada para que el conocimiento y las soluciones sean desarrolladas. Ejemplos de pasos básicos en esta etapa son:

Discriminar entre hecho y opinión; Basar las comparaciones en características similares; Tener en cuenta varias interpretaciones de los datos; Encontrar más información si es necesaria; Organizar las ideas y la información lógicamente.

5. **Crear/ presentar:** En el paso cinco la información o la solución es presentada para el público adecuado y en un formato apropiado. Se escribe un artículo. Se hace la presentación. Se presentan dibujos, ilustraciones, y gráficos.
6. **Evaluar:** El último paso de la estrategia de la alfabetización informativa implica la evaluación crítica de la finalización de la tarea o el nuevo entendimiento del concepto. ¿El problema ha sido resuelto? ¿Se encontraron nuevos conocimientos? ¿Qué podría haberse hecho de manera diferente? ¿Qué se hizo bien?

Otro concepto, usado primariamente en los estudios de campo de bibliotecas e información, y enraizado en los conceptos de instrucción bibliotecaria e bibliográfica, es la habilidad de “**reconocer cuándo se necesita información y tener la habilidad de localizar, evaluar y usar efectivamente la**

información necesitada” (Comité Presidencial sobre Alfabetización Informativa, 1989, p.1). Desde este punto de vista, la alfabetización informativa es la base para un aprendizaje continuo, y una persona alfabetizada informativamente es la que:

- Reconoce que la información exacta y completa es la base para la toma de decisiones inteligentes.
- Reconoce la necesidad de información
- Sabe cómo localizar la información necesitada
- Formula las preguntas basadas en las necesidades informativas
- Identifica fuentes potenciales de información
- Desarrolla exitosas estrategias de investigación
- Accede a las fuentes de información incluyendo fuentes basadas en ordenador y otras tecnologías
- Evalúa la información desde cualquier fuente
- Organiza la información para su aplicación práctica
- Integra información nueva en un cuerpo de información pre-existente
- Usa información en el pensamiento crítico y la resolución de problemas (Doyle, 1992)
- Usa información ética y legalmente.

Alfabetización informativa y Educación Superior

Desarrollar personas que aprenden continuamente es central en la misión de las instituciones de educación superior. Al asegurarse de que los individuos poseen las habilidades intelectuales de razonamiento y pensamiento crítico, y al ayudarles a construir un marco para aprender cómo aprender, institutos y las universidades proporcionan a los ciudadanos la base para un aprendizaje continuo no sólo en el ámbito de sus carreras profesionales, sino también contribuyendo a formar ciudadanos informados y mejores miembros comunitarios. La alfabetización informativa es un componente clave, y también un contribuyente, al aprendizaje de larga duración. La alfabetización informativa extiende el aprendizaje más allá de los modelos formales de aprendizaje con las aulas como escenario y la experiencia práctica se muestra valiosa a la hora de realizar investigaciones autodirigidas cuando los individuos se mueven en prácticas, primeros empleos, e incrementan las responsabilidades en todos los campos de la vida. Ya que la alfabetización informativa aumenta las competencias de los estudiantes evaluando, manejando y usando la información, es considerada por varias asociaciones regionales y acreditadas en las disciplinas en que se basan, un objetivo clave para los estudiantes del instituto.

Para los estudiantes que no se encuentran en un campus tradicionales, los recursos informativos están normalmente disponibles a través de redes y otros canales, y las tecnologías de distribución de la educación permiten que se enseñe y se aprenda incluso cuando el profesor y el estudiante no están en el mismo lugar al mismo tiempo. El desafío para aquellos que promueven la alfabetización informativa en los cursos de educación a distancia está en desarrollar un abanico de experiencias sobre el aprendizaje de los recursos informativos comparable a los ofrecidos en los campus tradicionales. Las aptitudes de la alfabetización informativa para los estudiantes de educación a distancia deberían ser comparables a las de los estudiantes del campus.

Incorporar la alfabetización informativa a través de los currícula, en todos los programas y servicios y a través de la vida administrativa de la universidad, requiere una sacrificada colaboración por parte de la facultad, bibliotecarios y administradores. Las facultades establecen el contexto para el aprendizaje en

sus aulas y lideran debates sobre este tema. Las facultades también son quienes inspiran a los estudiantes a explorar lo desconocido, ofrecen sus consejos sobre cómo llenar las necesidades informativas, y monitorizan el progreso de los estudiantes. Los bibliotecarios académicos coordinan la evaluación y selección de los recursos intelectuales para los programas y servicios; organizan, y mantienen colecciones y muchos puntos de acceso a la información e instruyen a los estudiantes y facultades que buscan información. Los administradores crean oportunidades para la colaboración y el desarrollo del personal en las facultades, de los bibliotecarios y de otros profesionales que comienzan programas de alfabetización informativa; lideran la planificación y crean el presupuesto para esos programas, y proporcionan recursos actuales para mantenerlos.

La alfabetización informativa incrementa su importancia en este ambiente contemporáneo de rápido cambio tecnológico y gran proliferación de recursos informativos. Por la intensificación de la complejidad de dicho ambiente, los individuos se enfrentan a elecciones diversas y a abundante información en sus estudios académicos, en su lugar de trabajo, y en sus vidas personales. La dudosa calidad y la cantidad expansiva de información supone grandes retos para la sociedad. La gran abundancia de información no creará en sí misma una ciudadanía más informada sin un conjunto complementario de habilidades necesarias para usar la información eficazmente.

Dos de las bibliotecas universitarias que han aceptado el desafío de los estudiantes y personal para intentar resolver esta necesidad de alfabetización informativa, son la Biblioteca Universitaria de la Universidad de Bergen, en Noruega, y la Biblioteca de la Universidad Transilvana de Brasov, Rumanía.

Prácticas en Bergen

Siempre ha habido cursos en la Biblioteca de la Universidad de Bergen, i.e. a nivel básico para los estudiantes de Medicina y Derecho, o a nivel Máster para los estudiantes de Ciencias Sociales o Humanidades. Tradicionalmente, estos cursos se han centrado en los recursos disponibles, la OPAC, las bases de datos, y las revistas (electrónicas o impresas) que los estudiantes pudieran usar.

Como parte del proceso de Bologna, el sistema de educación superior en Noruega ha sufrido grandes cambios. Entre otras cosas, este punto resulta relevante para nuestra discusión, los mismos estudios han sido divididos en unidades menores, y algunos de ellos han pasado de tener un tradicional examen escrito al final (el llamado “school exam”) a utilizar trabajos o artículos como forma de evaluación.

En este marco la Biblioteca comenzó a mirar con detalle sus propias prácticas y sus relaciones con los estudiantes. Inspirados por la forma de “alfabetización informativa” desarrollada especialmente en las viejas politécnicas del Norte de Inglaterra, y por las enseñanzas pedagógicas de Carol Kulthaul, decidimos solicitar fondos al Senado Universitario para hacer algo similar.

Con dichos fondos extras, nombramos diferentes grupos de trabajo para estudiar los distintos aspectos de la alfabetización informativa, y cooperamos con otras bibliotecas en Noruega y Dinamarca (Garnes et al, 2006).

Así las cosas, ¿cómo nos aseguramos de que todos los estudiantes desarrollan su alfabetización informativa? Ésta, por supuesto, es una tarea difícil. Por un lado, los estudiantes están presionados por el tiempo, y los profesores sienten que sus materias favoritas reciben poca atención y tiempo en los

planes de estudio tal y como están. Por el otro, parte del personal docente cae en la cuenta de que los estudiantes que van camino de convertirse en alfabetos informativos ejecutan con maestría los puntos básicos del estudio, y necesitan poca ayuda para ello, en lugar de intentar ser mejor recompensados en las tutorías u obtener mejores calificaciones.

De este modo, hemos conseguido lograr la aceptación de algunos departamentos a través de conexiones y conocimientos personales y a través también de probar nuestra valía al coordinador educativo. Esto funciona siempre que el coordinador educativo esté en su puesto, pero uno de los mayores impedimentos que encontramos es el que los coordinadores educativos cambiarán cada tres o cuatro años. También, los especialistas en la materia pueden cambiar o estar de baja, y entonces el plan entero vacila. Vemos que se trata de un modo de trabajar muy vulnerable y dependiente de las personas, que sin embargo, cuando funciona, funciona muy bien.

Al mismo tiempo, la biblioteca ha sido muy activa en el comité del consejo educativo de la Universidad, asegurándose de que están completamente informados de los programas que hemos desarrollado. La Universidad ha pedido a las facultades que empiecen a cooperar con la biblioteca para implementar la alfabetización informativa del modo más eficiente.

Así que ésta es la forma en la que trabajamos por el momento, intentando animar a los diferentes departamentos a comprometerse con el programa de la biblioteca de alfabetización informativa. Necesitamos la completa colaboración del personal docente, ya que son ellos quienes saben cuándo y cómo la enseñanza de la biblioteca puede situarse mejor en el plan de estudio de los estudiantes.

Tratamos de impartir el curso de alfabetización informativa cuando mejor convenga, y según los trabajos, artículos o problemas prácticos a los que los estudiantes se enfrenten. Necesitamos saber qué tipo de ensayo están escribiendo, qué tipo de resultados está esperando el profesor, y cuáles son los resultados educativos a los que se aspiran. Sólo entonces nuestro programa puede llegar a ser de mayor utilidad para los estudiantes.

En nuestra experiencia, no es muy difícil obtener esta información del personal educador. Casi todo el mundo está contento con cooperar con la biblioteca y están entusiasmados por cualquier ayuda que los estudiantes puedan obtener. A veces estamos en desacuerdo sobre lo que debe ser enseñado. El reto principal para nosotros en la Facultad de Artes y Humanidades es que servimos muchas materias diferentes y departamentos, y que esta cooperación consume inicialmente mucho tiempo.

El programa que usamos actualmente se llama “Busca y Escribe” y puede encontrarse aquí: <http://www.sokogskriv.no/> Ha sido desarrollado por un grupo compuesto por la Biblioteca de la Universidad de Bergen, la Biblioteca del Instituto de Bergen, y la Biblioteca Administrativa de la Escuela Noruega de Economía y Negocios. Tiene dos módulos principales, uno para los estudiantes nuevos, y otro para los estudiantes de nivel master. Ambos módulos se subdividen en unidades más pequeñas, con material educativo y ejercicios adaptados a los diferentes pasos en un proceso en el que el estudiante escribe, como fue sugerido por Carol Kulthaul (Kulthaul 2004).

Kulthaul ha desarrollado un modelo del proceso de búsqueda de información, dividido en las siguientes etapas: Iniciación en la tarea; elección del tema; Exploración antes de centrarse en el tema; Colección de la Información; Finalización de la búsqueda. (Kulthaul 2004, p.45). Esta es la base para el programa de alfabetización informativa en cuyo desarrollo hemos participado.

Además, hemos desarrollado dos módulos sobre integridad académica y uso ético de los textos de otros académicos, y sobre cómo evaluar un texto académico para el uso en el propio trabajo. Estos módulos han sido desarrollados por nosotros a petición del personal docente, y representan una de las formas que tiene la Universidad de luchar contra el plagiarismo.

Los módulos consisten en texto –información sobre la etapa de recolecta de información y/o el proceso de escritura que los estudiantes atraviesan en este punto concreto, ejercicios, ejemplos de buenas prácticas y buenas herramientas para determinadas situaciones. Algunos de los módulos están integrados por pequeñas películas. Todo esto está disponible de manera gratuita en Internet para que los estudiantes lo devuelvan después del curso. También, los estudiantes que no están en campus pueden encontrar/ o enseñárseles y usar estos módulos.

Los bibliotecarios académicos responsables (que son quienes imparten la mayoría de los cursos) harán uso de tantos o tan pocos de los diferentes módulos como ellos/ellas estimen conveniente, en cualquier orden que ella o el encuentre mejor a la hora de proporcionar el mejor curso posible a los estudiantes, de acuerdo con el departamento y los objetivos educativos.

Para demostrar como usamos este programa, usaré las experiencias de una de nuestras especialistas en la materia, Solveig Kavli, bibliotecaria en la materia de Historia de las Religiones, y que posee un Master en dicho campo. La señora Kavli empezará por contactar con el departamento, hablando con el jefe docente y el administrador al cargo de los programas educativos. Esto lo hará en el periodo anterior a que el curso sea impartido. A veces habrá un meeting, pero otras veces simplemente decidirán qué se va a enseñar, cuántas horas y cuándo y en qué se centrará el curso de alfabetización informativa.

Los objetivos educativos anhelados variarán dependiendo en nivel en el cual se imparta la educación, también en qué tipo de examen o tarea en el que trabajen los estudiantes. Normalmente, estamos hablando sobre periodos de dos a cuatro horas en el horario de los estudiantes. Hemos ya, como parte de nuestro propio proceso de alfabetización informativa, elaborado un conjunto de objetivos educativos a alcanzar para los diferentes niveles (estudiantes de Licenciatura nuevos o con más experiencia; estudiantes de Master; Doctorado).

Después de que estos diferentes parámetros hayan sido fijados, la señora Kavli planeará y escribirá lo que realmente va a enseñar. En esta tarea, ella puede ayudarse de la base de datos de la biblioteca para la enseñanza de alfabetización informativa, donde puede encontrar ejemplos educativos, ejercicios y textos, y buenos consejos y trucos de otros bibliotecarios. También hemos desarrollado un manual pedagógico como parte del programa.

En el departamento de Historia de las Religiones, el administrador introducirá los datos del curso de alfabetización informativa en el horario del departamento, para que todos los estudiantes lo vean, igual que para cualquier otro curso impartido por el departamento en el semestre. La señora Kavli reservará las horas lectivas en el aula de enseñanza de la biblioteca y pedirá ayudantes a otras bibliotecas si hubiera más estudiantes de los que ella misma pudiera encargarse. En el primer nivel, puede haber más de cien estudiantes. Grupos tan grandes serán divididos en grupos de 15-20.

Incluso si hay ayudantes de otras bibliotecas, la señora Kavli elaborará el material educativo, planeándolo de acuerdo con el punto principal pactado con el jefe del departamento, y las presentaciones de power point que proyectará a los estudiantes. Ella será la responsable, y garantizará la calidad y la validez de la enseñanza de la alfabetización informativa a nuestros estudiantes.

La enseñanza misma, en la medida en que sea posible, empieza por las tareas de los estudiantes, dependiendo del punto del proceso en el que están los estudiantes. Si están en el principio, habiendo decidido qué área de la materia explorarán, la enseñanza será diferente de aquellos que ya hayan formulado (o que hayan recibido) un problema. Esto hace difícil dar un índice sobre en qué consistirá la actual enseñanza en la biblioteca, pero seréis capaces de ver en nuestro programa “Sok og skriv” (“Busca y Escribe”) los diferentes módulos y su contenido.

Después de la enseñanza, puede haber un cuestionario o un grupo de estudiantes que se centran en ayudarnos a desarrollarnos más lejos y mejor.

Prácticas en Braşov

La investigación de marketing es la actividad formal a través de cuya intermediación, y gracias a la ayuda de conceptos de investigación científica, métodos y técnicas se ha logrado sistemáticamente la especificación, medida, recolección, análisis e interpretación objetiva de la información de marketing, que están destinadas al manejo de la institución con vistas a conocer mejor el ambiente en el que funcionan, para identificar las oportunidades, para evaluar las alternativas de las acciones de marketing y de sus efectos.

La investigación cualitativa responde a la investigación de diferentes niveles de complejidad concebidos para identificar, clarificar y definir lo que es relevante, significativo e importante para un cierto tema de marketing, una oportunidad o un contexto. Esto permite del mismo modo llegar a un profundo entendimiento de los conceptos y de la esencia de los fenómenos y procesos bajo análisis.

La investigación cualitativa se propone responder a preguntas de **por qué?** y **cómo?**, aspirando a un conocimiento minucioso de las causas de las actitudes, comportamientos, preferencias y opiniones de los consumidores, así como también de los elementos subjetivos, emocionales o inconscientes que yacen en sus base.

La investigación cualitativa se caracteriza por unos rasgos específicos como:

- El investigador trata de comprender y explicar el fenómeno bajo estudio.
- Hay métodos recurrentes y técnicas prominentemente usadas en investigaciones psicológicas y sociológicas.
- Hay ejemplos usados en dimensiones reducidas, fijados de manera rigurosa, como en el marco de la investigación cualitativa, la sugestibilidad estadística del ejemplo no importa en absoluto.
- El investigador tiene un rol activo en el proceso de investigación, de obtención de información de una naturaleza cualitativa, normalmente medido en una escala nominal.

En el caso de la presente investigación, el método elegido ha sido el de una entrevista indirecta y poco profunda.

TEMA: Los estudiantes y la necesidad de información
Introducción al curso de Alfabetización Informativa en todos los campos,
impartido por el personal de la biblioteca.

FINALIDAD: Encontrar las necesidades informativas y las aptitudes necesarias para los estudiantes para que lleven a cabo información, documentación, con el propósito de lograr el estudio individual, temas, proyectos y tesis doctorales y de master.

DESARROLLO

4 etapas, duración de 1-2 horas.

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

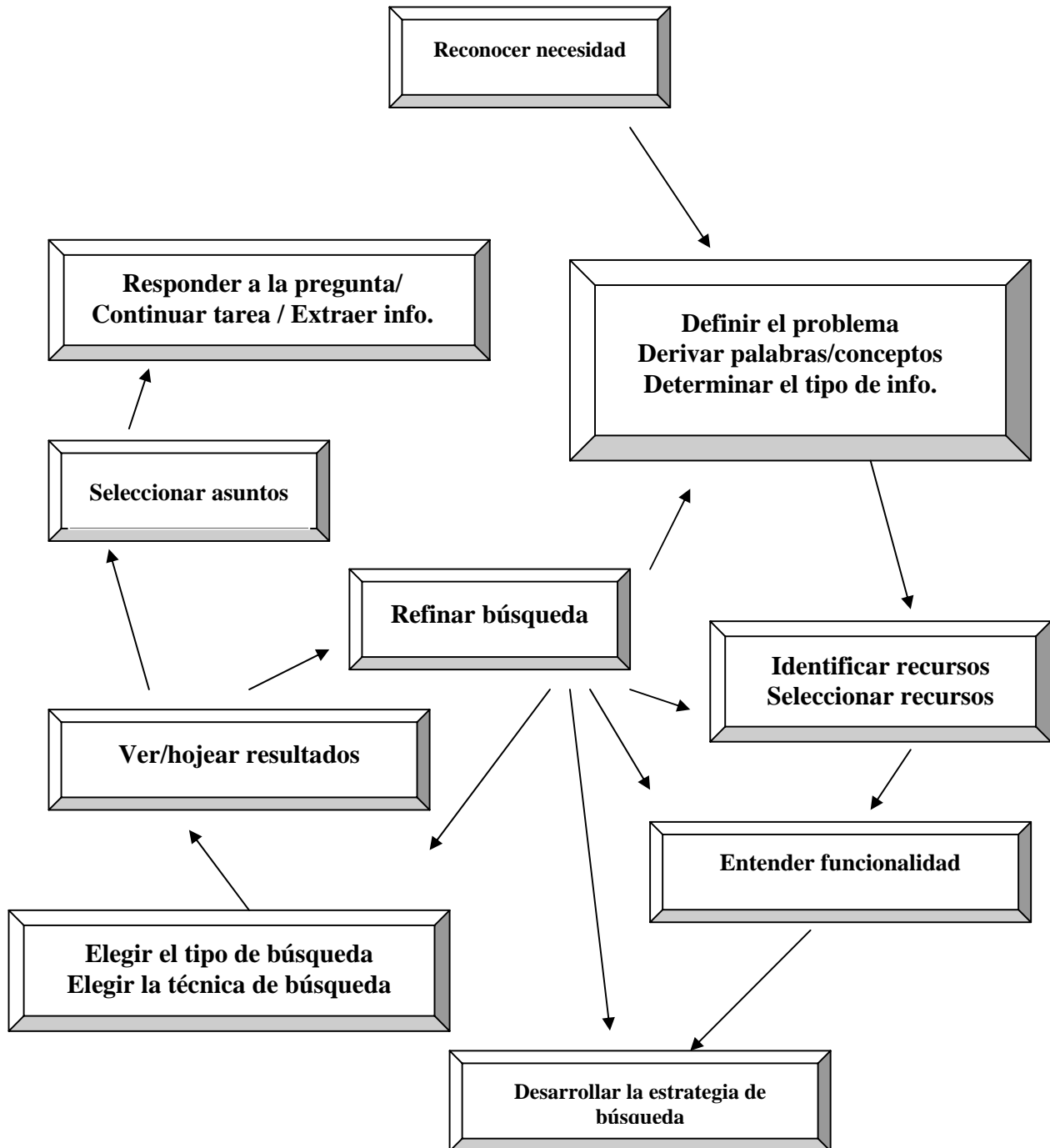
Entrevistas semi-estructuradas en profundidad.

1-Etapa Introductiva (5-15 min)

OBJETIVO: discusiones sobre la necesidad informativa

- Presentación del esquema lógico con vistas a lograr un tema de investigación
- Facilidades a la hora de recuperar y manejar los recursos
- Facilidades a la hora de manejar la investigación

Esquema lógico para resolver el tema de investigación



2. Etapa central

Se investigan los deseos de los estudiantes participantes en la investigación en relación con el desarrollo del marco, sus necesidades y sus requisitos.

Los estudiantes son conducidos a la habitación de estudio. Cada estudiante tiene acceso a una terminal y tiene a su disposición todos los instrumentos necesarios para almacenar la información, ya en medios tradicionales o electrónicos.

A los estudiantes se les sugiere el tema, la forma de desarrollarlo y la importancia de examinar a conciencia los contenidos del curso de Alfabetización Informativa para su futuro desarrollo profesional.

Se sugiere que este curso se conciba y tenga lugar en el marco de la biblioteca y que el instructor sea un bibliotecario.

3. Fase de estudio en profundidad

Concepción del producto: Estructura del curso.

A los estudiantes se les sugiere que imaginen ser bibliotecarios y que debieran planear el curso.

Cada estudiante elige un tema de investigación y trata de atravesar las etapas en el esquema lógico avanzado.

Presentación del Producto: Curso de Alfabetización Informativa

Habilidades perseguidas a través del desarrollo del curso

El área de Habilidades de la Alfabetización Informativa

- Habilidad de definir el problema y el tópico de investigación
- Habilidades de los recursos informativos
- Habilidades de los recursos de Internet.
- Habilidades para la búsqueda en Internet.
- Habilidades con las bases de datos y búsqueda bibliotecaria
- Habilidades de evaluar la información y los recursos
- Habilidades de referencia
- Habilidades de sintetizar la información
- Habilidades de presentación de la información.

Estructura del curso

El bibliotecario discute con los estudiantes cada paso del desarrollo de la investigación

Una tabla de las actividades

Esquemáticamente, resumiremos las actividades que serán desarrolladas en nuestros cursos así:

PROCESO de Alfabetización Informativa	HABILIDADES A ENSEÑAR	ACTIVIDADES
Definir el problema o el tópico de investigación	Conocimiento del tema	<ul style="list-style-type: none"> • Los estudiantes describen sus temas y también formulan grupos de discusión para sus temas. • El instructor del curso explica la necesidad y la importancia de definir el problema o el tema de investigación • El instructor del curso demuestra un ejemplo de un tema como una afirmación • Se le pide a los estudiantes que construyan diferentes enumeraciones en la base de sus temas. • El instructor del curso muestra a los estudiantes cómo formular preguntas sobre su tema • Los estudiantes hacen como se el instructor del curso les demuestra centrándose en sus temas.
	Conocimiento de la necesidad informativa	<ul style="list-style-type: none"> • El instructor del curso explica la necesidad y la importancia de definir las necesidades informativas. • El instructor del curso discute con los estudiantes las necesidades informativas
	Definir las metas del proceso de búsqueda de información	<ul style="list-style-type: none"> • Descubrir de los estudiantes sus expectativas en el curso de aprendizaje y qué es lo que esperan alcanzar. • El instructor del curso explica la necesidad y la importancia de definir las metas para el proceso de búsqueda de información • Llevar a cabo discusiones con los estudiantes sobre metas a corto y largo plazo respecto a la actividad de búsqueda de información
	Conocimiento de los recursos y herramientas para encontrar la información de fondo sobre el tema	<ul style="list-style-type: none"> • Descubrir de los estudiantes sus conocimientos sobre recursos/herramientas ya utilizadas que puedan ayudarles a familiarizarse con el tema o el problema de investigación • Presentar a los estudiantes el abanico de herramientas o recursos útiles para su familiarización con el tópico como recursos de referencia • Mostrar a los estudiantes la variedad de herramientas/recursos útiles • El instructor del curso explica a los estudiantes porqué es importante consultar recursos/herramientas para encontrar la información de fondo sobre el tema
	Aplicar las habilidades de definir las necesidades de información	<ul style="list-style-type: none"> • En sus grupos los estudiantes definen en qué consiste el tema • Los estudiantes determinan la finalidad para la que se necesita la información (y el tipo de información necesitada) • Los estudiantes determinan la información ya conocida como relevante para sus preguntas y establecen la información necesitada /vacío (a través de brainstorming) • Los estudiantes identifican los posibles recursos para encontrar la información de fondo sobre sus tema

PROCESO de Alfabetización Informativa	HABILIDADES A ENSEÑAR	ACTIVIDADES
Definiendo el problema o el tema de investigación (cont.)	Identificación de Términos/palabras al definir un problema o tema de investigación (Mind mapping)	<ul style="list-style-type: none"> • Introducir a los estudiantes la idea de identificación de términos/palabras y demostración de mind mapping. • Mostrar a los estudiantes cómo usar las herramientas varias para encontrar los términos relevantes relacionados con un tema • El instructor del curso explica a los estudiantes porque es importante identificar los términos/palabras.
	Organización de términos/palabras	<ul style="list-style-type: none"> • Introducir a los estudiantes la idea de organización de términos relacionados para un tema o problema de investigación y la necesidad de hacerlo • Demostrar brevemente a los estudiantes cómo ser organizan las ideas relacionadas con un tema o problema de investigación
	Actividad de Mind mapping	<ul style="list-style-type: none"> • Los estudiantes identifican los términos adecuados para sus temas usando varias herramientas en base a su experiencia • Los estudiantes formulan y construyen vocabularios de los términos encontrando etiquetas/términos/palabras adecuadas • Los estudiantes dibujan mind maps en base al tema escogido o a su pregunta de investigación • Los estudiantes organizan los términos/palabras en base a sus similitudes y diferencias
Localizar y Acceder a la Información	Conocimiento de las categorías de recursos de información	<ul style="list-style-type: none"> • Descubrir de los estudiantes su conocimiento de las categorías de los recursos de la información • Presentar a los estudiantes las categorías de los recursos de la información • Mostrar cómo identificar/elegir los recursos de información
	Conocimiento de la localización y las herramientas de acceso	<ul style="list-style-type: none"> • Descubrir de los estudiantes su conocimiento de herramientas de búsqueda • Presentar a los estudiantes la definición del abanico de herramientas de búsqueda • Demostrar cómo identificar/describir herramientas de búsqueda • El instructor del curso debería explicar a los estudiantes porqué se usan estas herramientas y su importancia en el proceso de búsqueda de información
	Conocimiento de la estructura de los recursos de información	<ul style="list-style-type: none"> • El instructor del curso descubre de los estudiantes qué saben sobre la generación de información y la estructura de los recursos de información • Presentar a los estudiantes cómo el conocimiento se genera y se organiza • El instructor del curso explica porqué es importante conocer la estructura de los recursos de información y cómo éstos facilita el proceso de búsqueda de la información

PROCESO de Alfabetización Informativa	HABILIDADES A ENSEÑAR	ACTIVIDADES
Localizar y Acceder a la Información (cont.)	Conocimiento de los sistemas de recuperación de información y estrategias de búsqueda	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrar cómo se formulan estrategias de búsqueda y cómo se usan en sistemas de recuperación de información • Mostrar cómo se recupera información usando varios métodos y explicando las razones por las cuales se desarrollan estrategias de búsqueda y la importancia de usar diferentes técnicas de búsqueda (estrechas, anchas, etc.)
	Estados afectivos asociados con la localización y el acceso	<ul style="list-style-type: none"> • Crear la conciencia de la posibilidad de confusiones e incertidumbres durante la localización y el acceso • Enfatizar la necesidad de tomar un enfoque positivo a la hora de resolver el problema para buscar y recuperar información
	Aplicar habilidades de localización y acceso	<p>En sus grupos los estudiantes deberían:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las tareas principales que han experimentado durante la localización y el acceso a la información • Identificar posibles problemas al buscar, localizar y acceder la información • Identificar las formas de superar los obstáculos • El instructor del curso debería explicar a los estudiantes por qué tienen que llevar a cabo la actividad anterior
Localizar y Acceder a la Información	Búsqueda y captura de la información	<ul style="list-style-type: none"> • Los estudiantes continúan el proceso de búsqueda de información • Identificar y familiarizarse con la funcionalidad de las herramientas de búsqueda • Construir estrategias de búsquedas • Usar variedad de técnicas de búsqueda para realizar búsquedas • Recuperar y revisar los resultados • Refinar/modificar las búsquedas repitiendo algo o todo del proceso anterior o usando palabras/términos o recursos alternativos/relacionados incluyendo personas u organizaciones o estrategias/técnicas • Capturar y organizar las fuentes recuperadas
Sintetizar y evaluar la información	Modos de capturar información de las fuentes	<ul style="list-style-type: none"> • Descubrir de los estudiantes cómo capturan información de las fuentes • Discutir y demostrar a los estudiantes las varias técnicas de captura de información de las fuentes (skimming y scanning, leyendo las introducciones y la conclusiones) • El instructor del curso explica a los estudiantes por qué es importante capturar información de las fuentes.
	Conocimiento de las varias técnicas de síntesis de la información	<ul style="list-style-type: none"> • El instructor del curso descubre de los estudiantes su conocimiento de la síntesis de la información • Discutir y demostrar a los estudiantes, las varias técnicas de capturar y sintetizar información (desarrollar notas de los conceptos importantes, parafrasear, subrayar, resumir, anotar, usar cartas, mapas, gráficos, cartas de notas, hojas de tomar tomas, audio y video, bases de datos, desplegados, cronologías, etc.) • El instructor del curso explica por qué deberían conocer diferentes modos de combinar información

PROCESO de Alfabetización Informativa	HABILIDADES A ENSEÑAR	ACTIVIDADES
Sintetizar y evaluar la información (cont.)	Conocimiento de los criterios de evaluación de la información	<ul style="list-style-type: none"> • Descubrir de los estudiantes su conocimiento sobre los criterios de evaluación de la información • Discutir y mostrar a los estudiantes los varios criterios de evaluación de la información y las fuentes (fiabilidad, validez, exactitud, autoridad, cronología, punto de vista o BIAS etc.) • El instructor del curso presenta a los estudiantes las varias falacias lógicas encontradas en la teoría de la educación • El instructor del curso explica porqué deben conocer los criterios de evaluar la información y las fuentes
	Aplicar habilidades de síntesis y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la información y las fuentes usando criterios definidos tales como fiabilidad, validez, exactitud, autoridad, cronología, punto de vista o prejuicios etc. • Los estudiantes sintetizan la información desde varias fuentes para obtener información relevante a su tema • Organizar la información en un modo significativo
Comunicar y usar la información	Conocimiento de la presentación de las técnicas de información	<ul style="list-style-type: none"> • Descubriendo de los estudiantes su conocimiento sobre las técnicas de presentación de información • Discutir con los estudiantes y demostrar los diferentes modos de presentar (comunicar) información definiendo las finalidades de la información, el público a quien se dirige, formato, producto y técnicas de presentación • El instructor del curso explica porqué deberían conocer diferentes modos de presentar la información
	Modos de usar la información	<ul style="list-style-type: none"> • Descubrir de los estudiantes y discutir los diferentes modos de usar la información (escuchando, viendo, tocando) para obtener información relevante
	Habilidades de razonar a la hora de comunicar y usar la información	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar a los estudiantes el razonamiento inductivo y deductivo usando ejemplos de un tema elegido (usar ejemplos para mostrar cómo se usan los datos (evidencias) para obtener ideas (información) para tener evidencias para probar un caso) • El instructor del curso explica porqué es importante aplicar las habilidades de razonamiento al usar la información
	Citas bibliográficas	<ul style="list-style-type: none"> • Descubrir de los estudiantes su conocimiento de las referencias y citas • Discutir con los estudiantes varios sistemas de citas bibliográficas • El instructor del curso debería explicar porqué ellos deberían conocer diferentes modos de citar y la importancia de citar
	Conocimiento de problemas éticos y legales al usar la información	<ul style="list-style-type: none"> • Descubrir de los estudiantes su conocimiento de los problemas éticos y legales de a la hora de usar la información • Discutir con los estudiantes los problemas éticos y legales que rodean el uso efectivo de información y la tecnología informativa • Discutir con los estudiantes leyes, reglas y políticas institucionales relacionadas con el acceso y uso de los recursos informativos • El instructor del curso explica los problemas éticos y legales de usar información

PROCESO de Alfabetización Informativa	HABILIDADES A ENSEÑAR	ACTIVIDADES
	Aplicaciones de las habilidades de comunicación de la información y su uso	• Los estudiantes preparan presentaciones que incluyen respuestas a sus preguntas de investigación y también reflejan el proceso de investigación
	Pensamiento reflexivo durante la presentación y uso de la información	• Se le pide a los estudiantes que reflejen lo que han aprendido al comunicar y usar la información
	Preparación de las presentaciones	• Los estudiantes presentan presentaciones de grupo

Los estudiantes aplican este conocimiento buscado y recuperado y, para reforzar este aprendizaje, se les pide que identificaran las tareas y los procesos que habían experimentado. Esto cuajó en la presentación de grupo que consolidó el aprendizaje a través de la reflexión y la discusión.

La presentación fue seguida por un quiz que cubría los siguientes aspectos:

- Particularidades personales;
- Conocimiento del medio de Microsoft Windows;
- Conocimiento de Internet Explorer, conocimiento de la definición del problema o tema de investigación
- Conocimiento de las fuentes de información y su uso;
- Conocimiento de los recursos de la biblioteca, bases de datos y la Web; conocimiento de la evaluación de la información y fuentes;
- Habilidades de referencia y conocimiento de síntesis y presentación de la información

Percepción y conducta de los usuarios

Los cursos de alfabetización informativa que han sido impartidos en nuestras dos bibliotecas tienen por objetivo diferentes grupos de usuarios. Directamente, son impartidos a estudiantes, y los estudiantes pueden ser vistos como el grupo primario de usuarios. Al mismo tiempo, nuestro objetivo es que también los profesores sean un grupo secundario de usuarios, en el sentido que sus estudiantes habrán aprendido algunas habilidades de la librería, y así estarán mejor equipados para los retos académicos. También consideramos a los departamentos universitarios como uno de nuestros grupos secundarios de usuarios, usando un curso de la biblioteca para proporcionar mejor enseñanza para sus estudiantes.

Dividamos a los usuarios en estos grupos principales y miremos su percepción y conducta.

Los estudiantes encuentran estos cursos útiles y relevantes. En las evaluaciones, dan muy buenas notas a la importancia, y también comentan esto cuando se les pregunta, sea de forma oral como de forma escrita. Cuando se les pregunta qué encuentran importante, las respuestas cubren tanto las herramientas

prácticas para encontrar información (bases de datos, periódicos, otros recursos, así como también nuevos conocimientos a la hora de buscar y evaluar la información. Halagador para la biblioteca y la actual bibliotecaria es que, los estudiantes también dan notas muy altas para la elaboración y para la concepción del curso.

Uno de nuestros descubrimientos en las respuestas de los estudiantes es que la enseñanza de la materia, además de tener lugar exactamente cuando los estudiantes la necesitan, será visto como más relevante por los estudiantes, si pueden encontrar sus tareas como punto de partida. Por supuesto, esto no es una sorpresa, a los estudiantes también les preocupa cómo deberían usar su tiempo, pero creemos que es útil tenerlo en a la hora de planear la enseñanza. Prácticamente, puede sólo significar que buscaremos nuestros ejemplos para ejercicios de búsqueda de una forma diferente de curso a curso.

Profesores (o personal universitario educativo) comentarán las nuevas habilidades de alfabetización informativa aprendidas por los estudiantes y por el cambio en su cantidad de trabajo cuando no tengan que usar las horas de tutoría para enseñar a los estudiantes como citar y evaluar la información. Indirectamente, también muestran su aprecio al querer nuevos cursos, y al enviar nuevos grupos de estudiantes a la biblioteca para los cursos de alfabetización informativa.

Los departamentos hacen lo mismo, y continúan pidiendo cursos que se impartan en conexión con más niveles una vez que se han comenzado. No hemos experimentado ningún departamento que activamente quiera parar de enviar a sus estudiantes a la biblioteca para la alfabetización informativa.

Conclusiones:

En el campo de la Europa Unida, la educación y la investigación son elementos esenciales para el desarrollo de las sociedades.

La educación de calidad implica la adquisición de habilidades profesionales en el tiempo más corto posible y al mayor nivel. Sobre la educación superior, para alcanzar estos deseos, el estudio individual y la educación continua son constituyentes basados en la alfabetización informativa. La alfabetización informativa implica esfuerzos conjuntos de la Facultad, de la Biblioteca y de la Administración.

La Biblioteca tiene una parte importante a la hora de crear el medio automatizado favorable, al nivel de las peticiones, en adquirir las fuentes y los recursos informativos, y el bibliotecario se convierte en un profesor documentarista, en el guía y el especialista a la hora de recuperar la información así como a la hora de desarrollar las habilidades de los usuarios para un uso eficiente.

El artículo presenta la experiencias de dos bibliotecas universitarias: una de ellas situada en un país desarrollado, caracterizado por la tradición y la experiencia en este aspecto, y el otro perteneciente a una cultura y una civilización en la etapa de desarrollo de la alfabetización informativa, caracterizado por pasos tecnológicos y dificultades a la hora de cambiar la mentalidad tanto de profesores como de estudiantes.

Ambas situaciones prueban que la alfabetización informativa es necesaria al máximo nivel y que los bibliotecarios son los más entrenados y hábiles para alcanzarla.

La Biblioteca de la Universidad de Bergen está dotada con tecnología punta e instrumentos para la recuperación de información. La Biblioteca de la Universidad de Transilvania, está un paso atrás y no presenta las últimas tecnologías, self-check, etc.

Los estudiantes en todo el mundo son factores de progreso y están dispuestos a dominar los campos de especialización de habilidades superiores y conocimiento.

Nosotros estimamos que la Europa Unida y a la extraordinaria colaboración entre los bibliotecarios a través del mundo son factores de progreso y a que las diferencias entre los varios rincones avanzados del globo y las áreas desfavorecidas se basan en la ausencia de recursos financieros, tecnología, y desafortunadamente, mentalidad.

Referencias

1. ALA Editions Offers Electronic Resources and Information Literacy Titles.
En: Computers in Libraries; Jun2006, Vol. 26 Issue 6, p40-40, 1/3p, 1bw
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lxh&AN=20996712&site=ehost-live>
[cited: 19.04.2007]
2. Chan, Leslie; Costa, Sely. Participation in the global knowledge commons: Challenges and opportunities for research dissemination in developing countries. En: *New Library World*; 2005, Vol. 106 Issue 3/4, p141-163, 23p
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lxh&AN=16991436&site=ehost-live>
[cited: 29.04.2007]
3. Dawson, Jen; Schatz, Jennifer. Teaching and Marketing Electronic Information Programs A How-To-Do-It Manual for Librarians. In: *Public Libraries*; Jan/Feb2005, Vol. 44 Issue 1, p51-52, 2p
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lxh&AN=16247637&site=ehost-live>
[cited: 27.04.2007]
4. *The design and implementation of an information literacy training course* – January 2006 – Vol 5 Issue 1
<http://www.ics.heacademy.ac.uk/italics/vol5-1/pdf/hepworth-evans-final.pdf> [citado: 24.04.2007]
5. Ellis, David; Oldman, Hanna. *The English literature researcher in the age of the Internet*. En: *Journal of Information Science*; 2005, Vol. 31 Issue 1, p29-36, 8p
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lxh&AN=15938134&site=ehost-live>
[cited: 15.04.2007]
6. Garnes, Kari; Landoy, Ane; Repanovici, Angela (2006) : Aspects of the Digital Library. Alfheim og Eide akademisk forlag/BORA. Recuperado de <http://hdl.handle.net/1956/1821> 3. abril 2007
7. Alfabetización informativa. En: *Wikipedia, the free encyclopedia*
http://en.wikipedia.org/wiki/Information_literacy#Specific_aspects_of_Information_literacy
[cited: 17.04.2007]
8. Alfabetización informativa en el WWW
<http://www.fiu.edu/~library/ili/iliweb.html> [citado: 18.04.2007]
9. *The Information Literacy Competency Standards for Higher Education*
<http://www.ala.org/acrl/ilcomstan.html>. [citado: 20.04.2007]
10. Alfabetización informativa: las cualidades
<http://www.cilip.org.uk/professionalguidance/informationliteracy/definition/skills.htm>
[citado: 22.04.2007]

11. Kulthaul, Carol (2004) *Searching Meaning*. Libraries Unlimited, Westport/London
12. Lightman, Harriet; Reingold, Ruth N. *A Collaborative Model for Teaching E-Resources: Northwestern University's Graduate Training Day*.
portal: *Libraries & the Academy*; Jan2005, Vol. 5 Issue 1, p23-32, 10p
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lxh&AN=16095620&site=ehost-live> [citado: 19.04.2007]
14. Price, Gwyneth. Access to, and use of, electronic resources: progress report on a TQEF project at the Institute of Education, University of London. In: *Education Libraries Journal*; Autumn2004, Vol. 47 Issue 3, p18-22, 5p
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lxh&AN=16164580&site=ehost-live> [citado: 28.04.2007]
15. A short introduction to information literacy: Professional Guidance, Policy & Research
CILIP (Chartered Institute of Library and Information Professionals)
<http://www.cilip.org.uk/default.cilip> [citado: 19.04.2007]
16. Evaluaciones de los estudiantes: University of Bergen Library otoño 2005, primavera 2007.
17. Comunicaciones personales con los profesores de la UBL primavera 2007.
18. Kavli, Solveig: "Biblioteket som ein pedagogisk arena" 2004. Manuscrito inédito.
19. Hafstad, Sissel; Hunsjør, Irene; Kavli, Solveig; Mikki, Susanne; Skagen, Therese; Torras, Maria-Carme (2007) : Søk & Skriv for kursholdere : bibliotekundervisning i høyere utdanning. University of Bergen Library/BORA: <http://hdl.handle.net/1956/2205> [Recuperado 18.04.2007]