

La alfabetización informacional como estímulo investigativo: Una estrategia en la gestión de la información y el conocimiento

Por:

Lovania Garmendia Bonilla

Master en Cultura Centroamericana con énfasis en Gestión de la Información,
Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información
(Costa Rica)

Correo electrónico: lgarmend@costarricense.cr

Resumen

La información es un elemento esencial en toda sociedad y, actualmente no es la excepción, las tecnologías de información y comunicación han influido principalmente en cuanto al acceso a ella en cantidad y en tiempo de respuesta. La gran diversidad de opciones de información a que se enfrenta todo individuo es un tema en estudio en la actualidad, en especial porque tal variedad puede convertirse en una amenaza si el usuario no está preparado para utilizarla adecuadamente. Esto quiere decir que indistintamente del formato en que se presente es imprescindible contar con información pertinente de fuentes valederas, responsables y autorizadas para el desarrollo del quehacer humano. Por esta razón, es preciso contar con estrategias que permitan realizar búsquedas organizadas, localización y análisis sistemático de la información recopilada, procesamiento analítico y presentaciones claras y concretas de nuevos conocimientos.

La alfabetización informacional y el desarrollo de hábitos de investigación, como proceso sistemático, gradual y constante facilita la generación de una cultura informacional necesaria para el desempeño de cualquier persona en el mundo actual. Los cambios que se dan constantemente en la sociedad obliga a prepararse para aprender a enfrentarse a dichos cambios con base en información pertinente. Los usuarios y los profesionales de la información tienen diferentes, aunque complementarias, razones por las que deben convertirse en personas competentes en información. Esto les permitirá desde diferentes puntos de vista afrontar los requerimientos académicos y sociales del entorno en que vivan.

La siguiente presentación no pretende ser un estudio exhaustivo del tema, sino el planteamiento de una serie de inquietudes con respecto al papel de la investigación como estimulante esencial en el desarrollo de la cultura informacional. Además, se trata de explicar la relevancia en la gestión de la información de crear programas que habiliten al individuo para la búsqueda, selección y análisis de la información para la presentación de nuevos conocimientos.

Palabras clave: Bibliotecas, unidades de información, información, alfabetización informacional, investigación, gestión de la información y el conocimiento, formación de usuarios, sociedad de la información y el conocimiento

1. ANTECEDENTES

La sociedad actual, definida por Drucker, Castells y otros, como la sociedad de la información y el conocimiento, presenta un reto a las unidades de información y, por tanto, a los profesionales del campo. El mundo siempre se ha impulsado por la INFORMACION indistintamente del medio que se utilice para transmitirla o, la época en que se esté viviendo o, el lugar donde nos desarrollemos. La información fue, es y será el motor del quehacer humano. El mundo actual se encuentra invadido por el exceso de información y, cada persona se encuentra bombardeada por gran variedad de opciones, esto hace necesario contar con estrategias que permitan seleccionar información confiable para la toma de decisiones. En este aspecto el profesional de la información va un paso adelante ya que siempre ha trabajado en su análisis y esto representa mayor experiencia en la búsqueda, estudio y selección de diferentes fuentes, habilidad desarrollada en la práctica constante y gradual de este ejercicio mental. Dicho ejercicio implica desde la identificación de los datos que distinguen un documento, hasta la interpretación de la información que permite orientar al usuario en cuanto a la pertinencia de las fuentes recomendadas. Sin embargo estas destrezas no son comunes a toda persona y, por lo tanto, la explosión de la información y la diversidad de formatos, así como el avance de las tecnologías, dejan a muchos en un analfabetismo funcional.

Uno de los ejemplos más sentido se ubica en los estudiantes universitarios que presentan serias limitaciones para enfrentarse a la educación superior por la dificultad para emprender trabajos de investigación y elaborarlos con calidad, lo cual obstruye o limita su crecimiento profesional. Lopera (1987), Kreimerman (1990), Rojas (1992), Sanabria y Bullan (2000), entre otros, aseguran que la falta de formación en el campo investigativo produce como consecuencia que los estudiantes, en la mayoría de los casos, realicen proyectos de grado de calidad regular o simplemente no finalicen sus estudios por no enfrentarse al proceso investigativo. Esta situación obliga a pensar en la **alfabetización informacional** por medio de una reeducación investigativa que permita aprender a decir “no se” de forma que esta impericia

genere, como indica Loyola, “una búsqueda de conocimiento reviviendo la curiosidad y, una auténtica necesidad de desarrollo profesional y personal retribuida en términos de oportunidades reales de crecimiento y reconocimiento” (1994, p.37). Esa búsqueda de conocimiento requiere, por tanto, de estrategias que permitan apropiarse de información valdeada y generar conocimiento productivo. Es tarea y compromiso de los profesionales de la información brindar esta oportunidad a todos los usuarios en diferentes grados de complejidad.

El ser humano tiene por cualidad la curiosidad, lo cual implica un constante cuestionamiento de las diferentes situaciones a que se enfrenta y, para comprender este entorno, requiere de la información. Por lo tanto motivar la curiosidad y orientar su desarrollo sistemático y gradual permitirá elevar la motivación por la educación permanente y la capacidad de adquirir e innovar conocimiento, lo que se puede sintetizar en la generación de una cultura de aprendizaje.

2. El entorno en estudio

La alfabetización informacional, alfabetización en información o information literacy, es un término que se ha utilizado para definir el todo del ciclo de la información que va desde la búsqueda de datos, pasando por el uso de la información y finalizando con la generación y distribución de conocimientos. Además, incluye la capacidad de utilizar herramientas que agilicen dicho proceso mecánica o digitalmente de forma natural y sencilla por medio de un aprendizaje constante. Gómez indica que la alfabetización informacional “es más que enseñar habilidades informáticas, es valorar la información, apreciarla y comunicarla adecuadamente.” (2000, p. 219). Implica entonces no solo la búsqueda de información, sino una búsqueda organizada que facilite la selección minuciosa y el análisis profundo de ésta para la generación sistemática de nuevos conocimientos. Por su parte, Bruce define el concepto como “un conjunto de aptitudes para localizar, manejar y utilizar la información de forma eficaz para una gran variedad de finalidades. Como tal, se trata de una habilidad genérica muy importante que permite a las personas afrontar con eficacia la toma de decisiones, la solución de problemas o la **investigación.**” (2004, p. 289). En concordancia, Bawden afirma que la

alfabetización informacional se asoció al concepto de uso eficaz de la información, más específicamente con la resolución de problemas, mientras, la persona competente informacionalmente es quien conoce las técnicas y destrezas necesarias para usar las herramientas de información en la búsqueda de solución de problemas” (2002, p. 220). Además, Badwen al citar a Doyle (1994) indica que la “Alfabetización informacional es la capacidad de acceder, evaluar y utilizar la información a partir de una variedad de fuentes” (2002). Estos conceptos permiten observar la importancia de la información en el quehacer diario del individuo ya que es claro el enfoque a su uso en la cotidianeidad para la toma de decisiones en todos los niveles.

Para fines de este trabajo se acude a estas enunciaciones para tratar de comprender, más que definir, un concepto que tiene diferentes acepciones, y que generalmente abarca tres aspectos: la **alfabetización literaria**, que incluye la lectura y comprender lo que se lee; la **alfabetización bibliotecaria**, que involucra la búsqueda, localización y análisis de la información y; la **alfabetización informática**, para referirse al uso eficaz de las tecnologías. Por lo tanto se requiere formar una **cultura informacional** en que “el hombre adquiera habilidades que facilitan el uso, acceso, manejo, distribución y procesamiento de la información, a través de los ambientes intensivos en los cuales se desarrolla hoy el recurso información” (Artilles y García, 2000, p3).

La práctica investigativa permitirá entonces desarrollar esas habilidades sin que esto signifique un esfuerzo complejo, sino más bien un aprendizaje sistemático gradualmente estructurado. El ejercicio constante de las etapas del proceso investigativo apoya entonces, la alfabetización en información y genera una persona competente en el campo, capaz de alcanzar, evaluar, emplear, transformar y presentar la información.

Toda institución bibliotecaria y unidad de información que se precie de responder a los requerimientos de la sociedad actual debe tener presente la importancia de la alfabetización informacional tanto de sus usuarios, como de los profesionales de la información o colaboradores. Esto porque la sociedad de la información y el conocimiento es una realidad que se vive actualmente y a la cual se debe responder si se espera avanzar con ella. Más que estar listos para entrar en la sociedad de la información, o la sociedad del conocimiento,

hay que estar dispuestos a estar en ella. Porque nadie puede escapar a algo que ya está y en lo que se está inmerso

3. Los requerimientos informacionales del usuario de la información

El usuario, que se encuentra claramente identificado con los servicios que puede encontrar y en cómo utilizarlos eficazmente, adquiere una sensación agradable en un ambiente amigable y de confianza lo cual permite un acercamiento más efectivo de éste a la información. Además, una vez generado ese ambiente de confianza en la unidad y en el especialista de la información, el usuario podrá identificar más claramente sus necesidades. Distinguir los recursos y servicios de que dispone y, conocer su función permitirá que el individuo pueda orientar su camino hacia una búsqueda centrada en su objeto de estudio. Esta claridad en el proceso de búsqueda y el hecho de perder el temor a decir “no se” puede significar un cambio de actitud del usuario hacia las unidades de información y, en consecuencia, a desmitificar la investigación como la acción de unos pocos.

La alfabetización bibliotecaria contempla la elaboración de una estrategia de búsqueda de acuerdo con los intereses y demandas informativas. Esta estrategia favorecerá la delimitación del tipo de fuente requeridas de acuerdo con los soportes documentales disponibles. Además, permitirá puntualizar las palabras clave y formular, con mayor precisión, las preguntas que orientarán la selección de las fuentes de acuerdo con los intereses del usuario. Por último, facilitará la evaluación de los resultados obtenidos con el propósito de reorientar o dar por terminada la búsqueda para pasar al proceso de organización y análisis de la información. Esto lleva implícita la responsabilidad de elaborar las referencias bibliográficas de las fuentes consultadas y que dan sustento al estudio. Los logros alcanzados, gracias al dominio de las estrategias, brindan al usuario una sensación de éxito que puede generar mayor motivación hacia la consecución de unos proyectos y, a iniciar otros nuevos, así como a la organización espontánea cada vez más metódica de los procesos.

Finalmente, el uso de la información comprende el compromiso de compartir los conocimientos. Esto significa disponer la información sistemáticamente de forma que permita su fácil comprensión a raíz de un

análisis objetivo. La presentación dependerá de los fines propuestos y de la población a quién va dirigida, pero es obligatorio compartir los resultados para la toma de decisiones, la solución de problemas o la investigación, como lo afirma Bruce (2004).

4. Los profesionales requieren de información pertinente para su desempeño

Toda institución requiere de profesionales competentes en información para el progreso de la unidad hacia el cumplimiento de su misión dentro de la sociedad. Un colaborador informado y comprometido con su organización reflejará esta situación en el ejercicio de sus funciones y en los aportes que brinde para el logro de las metas planteadas. Es una persona que no ve obstáculos en el camino porque está preparado para obtener la información que le permite analizar posibles alternativas y seleccionar una respuesta acorde con el entorno en que se desempeña.

Al identificar una situación por tratar se hace necesario realizar un diagnóstico que permite identificar el entorno en el cual se presenta el problema y las fortalezas y oportunidades que se deben aprovechar, así como determinar las limitaciones y amenazas por afrontar. La utilización estructurada de dicha información orienta el estudio de cada situación y agiliza la presentación de opciones en forma más expedita ya que se contemplan las posibles alternativas, así como diversidad de soluciones.

En resumen se puede decir que la alfabetización informacional implica un aprendizaje integral, gradual y constante de estrategias de búsqueda, localización, análisis y difusión de la información para la generación de nuevo conocimiento. Por lo tanto la persona alfabetizada en información, de acuerdo con la Association of College Research Libraries (ACRL): “Ha aprendido a aprender, sabe cómo se organiza el conocimiento, cómo encontrar la información y cómo se utiliza para que otros puedan aprender de ella. Están preparadas en el aprendizaje a lo largo de la vida, porque han desarrollado sus habilidades para encontrar la información que requieren en cualquier tarea o decisión”. (American Library Association, 1989).

En teoría el interés por la formación y educación de usuarios y por la alfabetización informacional no es nuevo, ni casual, es resultado de una

necesidad sentida en la sociedad. Un requerimiento que exige de organizar y planificar programas de capacitación que permitan al individuo apropiarse de instrumentos y estrategias que faciliten su inserción satisfactoria en el mundo laboral y/o académico.

La alfabetización informacional es una opción permitida para enfrentar la situación antes planteada y tendrá mejores efectos si se desarrollan en el individuo hábitos de investigación. Generar acciones intelectuales automáticas por medio de la repetición mejorada de ejercicios mentales podría concluir en un hábito de pensamiento analítico que se realiza consiente e inconscientemente. No significa enseñar técnicas que se pueden olvidar, sino inculcar el hábito de analizar la información que se presenta diariamente con el objetivo de seleccionar aquella que vaya a ser efectiva para determinada actividad.

5. Los hábitos de Investigación como estrategia de aprendizaje significativo.

Analizar las etapas del proceso investigativo permite inferir que toda persona las efectúa, aunque no necesariamente en forma consciente y metódica. Realizar estas etapas sistemática y gradualmente en el período de formación del individuo podría facilitar su desempeño académico y laboral. Los países que invierten en la educación formal tienen la oportunidad de organizar programas orientados a desarrollar hábitos de investigación en los niños y jóvenes como parte integral del currículo educativo y en forma gradual acorde con los niveles que conforman el sistema. Apoyando así el aprendizaje significativo basado en las inteligencias múltiples (espacial, musical, cinestésica, interpersonal, intrapersonal), ya que cada persona puede aprender haciendo de acuerdo con sus habilidades y potencialidades.

La alfabetización en información de usuarios y colaboradores tendrá repercusiones en la calidad de la producción documental, por un lado porque estos clientes presentaran mayores exigencias en cuanto al contenido de la información publicada; mientras por otro, quienes escriben tendrán la necesidad de producir recursos de calidad con valor agregado tanto de forma como de fondo. Un usuario que cuente con mejores estrategias para la selección de la información requerirá de estudios serios basados en datos

confiables, con análisis crítico y objetivo que permita la aplicación de los conocimientos en situaciones reales. Son usuarios que no se conformarán con solo encontrar un tema sino que evaluarán la pertinencia de los datos suministrados y la presentación del tema, situación centrada actualmente en unos pocos estudiosos en cada campo.

Los colaboradores deberán, por lo tanto, responder a una mayor población con colecciones bibliográficas, audiovisuales, digitales y servicios acorde con estos nuevos requerimientos. Tomando en cuenta que el usuario alfabetizado en información se desenvuelve de forma autónoma en las unidades de información y en el uso de las fuentes disponibles, el colaborador podrá orientar sus labores a estudiar las necesidades de sus clientes y atenderlas de forma más personalizada.

El dominio del usuario acerca de la organización y uso de catálogos, colecciones, servicios y productos permitirá dinamizar la unidad de información. Las acciones se orientarán a convertir dichas unidades en verdaderos laboratorios de ejercicio intelectual con espacios de trabajo personal y digital en los cuales se cuente con opciones de actualización y discusión en diferentes aspectos. Serán centros donde un usuario tenga la oportunidad de encontrar tanto recursos documentales como un intercambio de ideas con sus homólogos y con personas de otras especialidades de forma que el trabajo intelectual se vea enriquecido con el trabajo interdisciplinario.

6. Gestión y gestores en la sociedad de la información

El panorama planteado presenta, entonces, una gran tarea por realizar en una gestión de información conceptualizada como “un proceso permanente que reúne, organiza, coordina y controla los procesos, productos y servicios de información de una institución para responder de forma congruente con las circunstancias y necesidades de información de los usuarios” (Garmendia, 2003). La clave entonces, se encuentra determinada por las necesidades de información del usuario que se ven afectadas por factores internos y externos a éstos y, que orientan su comportamiento informativo. Es él quien marca la pauta del modelo institucional orientado al cliente.

La gestión de la información deberá contemplar estudios de usuarios para determinar esos factores y definir las estrategias a seguir para brindar la

información requerida. Bajo este esquema la gestión de la información necesita del diagnóstico de la situación actual permitiendo el redescubrimiento del usuario para ubicarlo de acuerdo con sus conocimientos y hábitos en el uso de la información. Dicho diagnóstico identificará la pertinencia o no de realizar programas de alfabetización en información así como determinar a quienes se dirigirán dichos programas, el por qué y para qué requiere esa persona tal preparación. También orientará el cómo, cuándo y dónde se realizarán los programas de forma que se conviertan en aprendizajes significativos para todos los usuarios. De esta manera, se están cubriendo diversos aspectos que engloban una visión amplia de la situación que se tiene, el cómo funciona, el cómo se pretende que funcione, así como los resultados esperados. Este estudio es permanente ya que mejorar los procesos depende en mucho de observar los cambios y dar respuesta a ellos traduciéndolos en oportunidades.

El gestor de la información se ocupará de analizar los aspectos planteados y estructurar propuestas integrales que brinden al usuario la oportunidad de desarrollar estrategias que orienten la formulación clara de sus necesidades reales de información, así como la instrucción requerida para el uso de fuentes y servicios disponibles. Finalmente incluirá la capacitación del cliente para hacer más eficiente la presentación de la información con conciencia del valor social de ésta y aprovechando la motivación y conocimientos que tenga sobre el tema.

La gestión confiere gran valor a la organización y uso estratégico de la información a través del aprendizaje organizacional. Esto significa que el gestor debe estar en la capacidad de percibir, interpretar, convertir y procesar información significativa para escoger entre las alternativas y formular una guía de acción. Este profesional es multidisciplinario y especializado, conocedor del entorno y comprometido con la organización.

Una organización inteligente lleva a cabo la planificación estratégica de las actividades a realizar con el personal y con el usuario. Mercadea sus servicios y productos para dar a conocer lo que ofrece la institución. Esto, cuidando siempre la calidad al dar valor agregado a dichos servicios y productos y empoderando la unidad de información dentro de la organización por medio de proyectos creativos, proactivos e innovadores.

En el entorno planteado, la cultura de aprendizaje, los hábitos de investigación y la cultura informacional compromete a enterarse sobre la organización, la competencia, las nuevas tecnologías, los clientes y todo el entorno. Esto genera un proceso valioso en el cual se aprovechan los conocimientos de cada miembro de la unidad ya que ellos crean la información al desempeñarse en sus labores diarias y al exteriorizar sus experiencias dan valor agregado a los procesos, productos y servicios.

7. Conclusiones

Las grandes empresas han requerido a la preparación del personal en el uso de la información para adquirir mayor productividad y, las unidades de información no deben perder de vista el papel tan relevante que implica la formación y actualización permanente de sus funcionarios para responder a las necesidades variantes de los usuarios y a los requerimientos de la sociedad.

El profesional de la información tendrá, al igual que las demás profesiones, actualizarse y formarse continuamente en materia de avances y disposiciones del campo así como adquirir conocimientos interdisciplinarios que le permitan ejecutar eficientemente la profesión. Uno de los aspectos que le ayudaran a comprender las necesidades de los usuario es el ejercicio constante del proceso investigativo, no solo como requisito académico sino también en la resolución de problemas y la toma de decisiones.

La cercanía que se observa actualmente entre las diferentes comunidades ha producido un gran cambio en la manera de informarse ya que la velocidad de transmisión de información ha permitido, en poco tiempo, conocer un mismo evento en todo el mundo. Situación que en el pasado tomaba mucho mayor porcentaje de tiempo, por tanto, al tener más acceso a información que se encuentra a largas distancias agranda el volumen de datos que consulta el usuario. Este rompimiento de barreras geográficas produce una población de usuarios más heterogéneo y los profesionales de la información deberán reconceptualizar la calidad de los servicios informacionales hacia el uso de sistemas más eficientes y eficaces para la

apropiación de estrategias investigativas que faciliten la alfabetización informacional.

La capacitación de los usuarios requiere de unidades de información preparadas para responder a exigencias educacionales e investigativas. Dichas respuestas deberán estar acordes con los variantes que se han venido presentando en la economía, la política, las tecnologías y otros aspectos que afectan el desarrollo del individuo.

Debido al papel relevante que el usuario actual está presentando, las unidades de información deben replantear aspectos como: tácticas de trabajo, prácticas de búsqueda y localización de información, servicios bibliotecarios, formación de usuario y procesos administrativos. Todo esto con el objetivo de enfrenar desafío de derrumbar la visión cortoplacista y reorganizar su filosofía hacia una visión a largo plazo y el resultado de sus efectos en el desarrollo de la sociedad.

Referencias bibliográficas.

- Angulo, M. N. (2003). Normas de competencia en información. *Biblioteconomía i documentació* No. 11. Consultado en julio 2004. Disponible en http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=11angul2.htm
- American Library Association. Presidential Committee on Information Literacy (1989). *Final Report*. Chicago: ALA, 1989. [Consulta: 5 Ag. 2004] Disponible en <<http://www.infolit.org/documents/89Report.htm>>
- Artiles, V. y García, F. (mar.-jun. 2000). Cultura informacional. Estrategias para el desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento. *Revista Ciencias de la Información* 31(1-2)
- Bawden, David. (2000). Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. *Anales de documentación no. 5* /Revista electrónica/ disponible en <http://www.um.es/fccd/anales/ado5/ado521.pdf>
- Bruce, C.S. (2004) *Las siete caras de la alfabetización en Información en la enseñanza superior*. Anales de documentación no. 6 /Revista electrónica/

Consultado en agosto 2004. disponible en
[http://www.um.es/fccd/anales/ado5/
ado521.pdf](http://www.um.es/fccd/anales/ado5/ado521.pdf)

Drucker, P.F (1994). *Decisiones del mañana cobran forma hoy*. México: Sudamericana

Garmendia, L. (2003). Sociedad de la información y gestores de información. Disponible en www.documentolistas.com/web/biblios/articulos.htm.

Gómez, J. A. (2000). La alfabetización informacional y la biblioteca universitaria.
Estrategias y modelos para enseñar a usar la información. Murcia : KR

Kreimerman, N.(1990). *Métodos de investigación para tesis y trabajos semestrales*. México: Trillas.

Lopera, G.(julio 1987). *Un enfoque en la formación de usuarios: la experiencia colombiana*. Ponencia presentada en la Octava Reunión Interamericana de Bibliotecarios y Documentalistas Agrícolas. Guatemala.

Loyola, V. (jul.-dic. 1994). El papel de la educación en las organizaciones basadas en el conocimiento. *Universidades*. 8(44)

Rojas, R.(1992). *Formación de investigadores educativos: una propuesta de investigación*. México: Plaza y Valdés

Sanabria, H. y Bullan, L.(jul-dic.2000). Exploración de la calidad de las tesis de enfermería de la Facultad de Medicina de San Fernando. (UNMSM de Lima Perú). *Universidades*, 50(20), 27-31.

Toffler, A. (1992). El cambio de poder. Barcelona : Plaza y Janes.

SOBRE EL AUTOR

Lovania Garmendia Bonilla

(Costa Rica) Master en Cultura Centroamericana con énfasis en Gestión de la Información, Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

<p>Nota: Biblios presenta este artículo en el formato final enviado por el autor. Note: Biblios displays this article on final format sent by the author.</p>
