



Revisión Bibliográfica

Facultad de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus

La alfabetización informacional en profesionales de la salud

Information literacy in health professionals

Lic. Carmen Sánchez Sánchez¹, Dra. Arelys Martín Pérez², Lic. E. Amiris Llano Gil³, Lic. Ihosvany Montero García⁴, Lic. Elizabeth Manso Fernández.⁵

Licenciada en Filología. Profesor Instructor. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas. Sancti Spíritus. Cuba.¹

Especialista de 1er grado en Medicina General Integral.²

Licenciada en Tecnología de la Salud. Profesor Instructor. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas. Sancti Spíritus. Cuba.³

Licenciado en Educación. Especialidad Economía.⁴

Licenciada en Educación. Especialidad Español y Literatura. Profesor Instructor. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas. Sancti Spíritus. Cuba.⁵

RESUMEN

La necesidad de búsqueda de información de los profesionales de la salud en Cuba se convirtió en una urgencia general, desde el momento en que se reconoció que la investigación representaba un recurso para el perfeccionamiento y desarrollo social; por lo que se realizó una revisión para identificar las tendencias actuales de la alfabetización informacional en la educación médica superior, apreciándose un cambio en cuanto a las necesidades de aprendizaje en los profesionales docentes, investigadores y alumnos, se experimentó un nuevo escenario por la incorporación de recursos informativos en diferentes tipos de soportes, sobre todo por el incremento del formato electrónico y las bibliotecas virtuales, haciéndose necesario la planificación de programas de formación de usuarios acorde con las demandas actuales y lograr que sean capaces, de forma independiente, de satisfacer las exigencias informativas.

DeCS: ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN EDUCACIÓN BASADA EN COMPETENCIAS

Palabras clave: alfabetización informacional, profesionales de la salud, tecnologías de la información, educación basada en competencias

SUMMARY

The need to search for information from health professionals in Cuba became a general emergency, from the time it was recognized that the investigation represented a resource for improvement and social development; so a review was done to identify current trends in information literacy in higher medical education, showing a change in terms of learning needs in education professionals, researchers and students, a new scenario was experienced by the incorporation of information

resources in different types of media, mainly by the increase of electronic and virtual libraries, making it necessary the planning of user training programs in line with current demands and make them able, independently, to meet the information requirements.

MeSH: INFORMATION LITERACY INFORMATION TECHNOLOGY COMPETENCY-BASED EDUCATION

Keywords: information literacy, health professionals, information technology, competency-based education

INTRODUCCIÓN

Las necesidades formativas e informativas de los profesionales de la salud en Cuba, son una exigencia social desde el mismo momento en que se reconoció que la información científico y técnica representaba un recurso para el desarrollo.

El Sistema Nacional de Información de Ciencias Médicas comenzó a trabajar en este sentido desde 1974 con la organización de cursos relacionados con el uso y manejo de catálogos. Durante 1975 y 1976 se ampliaron en varias especialidades apoyados con diapositivas, en 1981 el Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (CNICM), dicta la Instrucción Metodológica como complemento al Programa Nacional de Educación a usuarios, puestos en vigor desde 1980.

En 1985 se presenta un trabajo donde se plantea la posibilidad de lograr la formación de profesionales de la salud como usuarios de la información mediante el estudio, caracterización y desarrollo de un programa de formación acorde con la situación de entonces. En 1989 se edita un libro por un colectivo de autores del Centro Nacional para capacitar a los usuarios con lo elemental sobre la información científico-médica¹.

La década del 90 se caracteriza por la ocurrencia de una profunda revolución en los enfoques, los contenidos y los procedimientos de trabajos que se utilizan en las entidades del sector informativo-bibliotecario. Es de gran importancia en esta etapa la elevación de la correspondencia de los productos y servicios de la organización con las necesidades de sus usuarios y se aprecia además un mayor acercamiento.

La adopción de medios tecnológicos desde los 90, cada vez más poderosos que ha caracterizado al sector de la información ha posibilitado tanto la condensación de grandes volúmenes de información en espacios reducidos con el incremento de la rapidez, la exactitud y la exhaustividad de los procesos informativos en general y de la recuperación en especial.

El siglo XXI exige como llave de acceso la educación permanente. El desarrollo vertiginoso de la ciencia y la tecnología, la celeridad con la que se producen los cambios en el mundo moderno, además la dinámica de la evolución de las necesidades lo requieren. La tecnología no es capaz de reducir y adecuar por sí sola la información que se suministra de acuerdo con las necesidades de los usuarios, pero sí constituye un instrumento de inapreciable valor en tal sentido².

Hace algunos años que esta actividad formativa se ha visto reforzada por la adopción de la alfabetización informacional que se define como: "saber cuándo y por qué necesitas información, dónde encontrarla y cómo evaluarla; utilizarla y comunicarla de manera ética". Dado esto por la necesidad de crear habilidades en el uso de la información por el aumento progresivo de las tecnologías de la información y publicaciones electrónicas, mejoras en el acceso y disponibilidad de la información en red, la necesidad que tiene el profesional de las ciencias médicas de formarse a lo largo de toda su vida, así como innovar en los métodos. Con el propósito de identificar cuáles son las tendencias fundamentales que caracterizan las necesidades formativas e informativas de los profesionales de la salud en el mundo contemporáneo, fueron consultadas varias fuentes de información de artículos originales, revisiones bibliográficas, editoriales entre otras, relacionadas con

el tema publicados en Cuba y en el extranjero y fue necesario revisar los antecedentes en Cuba por lo que se consulta la bibliografía nacional en los últimos 10 años a través de la Biblioteca Virtual de Salud (BVS), la cual realiza la búsqueda en las bases de datos: en Literatura cubana sobre ciencias de la salud (CUMED), Literatura latinoamericana y del caribe en ciencias de la salud (LILCAS), Archivo digital de los Institutos de Salud de los Estados Unidos (PubMed) y en buscadores como Google en los últimos 5 años.

La revista ACIMED ha tratado el tema con bastante frecuencia por diversos autores al igual que la publicación española Anales de Documentación, ciencias de la información además de recuperarse trabajos presentados en congresos y otros sitios de internet. Se identificaron trabajos relacionados con el tema y se estudiaron las tendencias planteadas en cada una de las fuentes.

DESARROLLO

Alfabetización informacional y tecnologías de la información

En estos momentos las bibliotecas ofrecen gran cantidad de información a través de catálogos locales y colectivos, revistas impresas y en línea, bases de datos referenciales y a texto completo, recopilaciones de sitios WEB entre otras y a pesar de estas posibilidades a los usuarios se subutilizan estos recursos, lo que puede ser explicado por dos causas fundamentales:

1. El desconocimiento de las posibilidades que se ofrecen.
2. La falta de hábito en la búsqueda de información.

Con respecto a la primera causa aunque se divulgan los diversos tipos de recursos de información y servicios, deben mejorar las técnicas de comunicación de las características y posibilidades de estos en las bibliotecas, no obstante algunos usuarios parece no necesitar de estos servicios.

La segunda causa principalmente en los centros de educación superior, tanto estudiantes como profesores, se limitan a utilizar la literatura docente y al realizar alguna investigación de interés se dan cuenta de sus problemas para acceder a la información y es entonces cuando se presentan a la biblioteca en busca de asesoramiento. Esta dificultad con los profesionales docentes trae consigo que los alumnos no se desarrollen de manera autónoma y tenga un dominio absoluto de todas las fases de la información, desde la detección de sus necesidades hasta la comunicación de sus resultados pasando por la búsqueda y obtención de dicha información³.

Rader refiere: a medida que entramos en el milenio la información, ha ido cambiado a sobremanera la orientación bibliotecaria, pues no solo se dedican a la formación de usuarios e instrucción bibliográfica ahora tienen que preocuparse por enseñar a estudiantes y a otros colectivos información útil y destrezas informáticas para que puedan manejarse con eficacia en la sociedad de la información. El trabajo de referencia tal y como se ha practicado en este siglo sufrirá cambios drásticos en el entorno de la información electrónica y la enseñanza de habilidades de información eficaces se convertirá en un componente muy importante de los servicios de referencia. Los retos, así presentados a los bibliotecarios académicos, son grandes, pero el éxito en esta área significará la eficaz supervivencia de la profesión⁴.

El contacto permanente con la comunidad de usuarios permite determinar qué información requieren y para qué la necesitan, para planificar los servicios y/o utilizar racionalmente los recursos técnicos e informativos disponibles. A veces los usuarios no tienen claridad en las necesidades e ignoran cuán importante puede ser el apoyo de las entidades informativas. Por eso se hace evidente la necesidad de modificar un tanto los esquemas de trabajo existentes, ubicar al usuario en el lugar que realmente posee en este universo y al mismo tiempo, volcar todos los recursos en esta dirección. Ya no interesa que existan valiosas colecciones y disímiles fuentes de información, si realmente sus consumidores potenciales no las utilizan o, en el peor de los casos, no saben que existen. La realidad

de estos tiempos reclama cambios rápidos en las políticas y en la forma de afrontar las relaciones usuario-entidad de información, para que estas últimas puedan sobrevivir y hacerse cada día más acreedoras de la confianza de sus clientes.

El conocimiento de los problemas concretos que afectan al entorno no puede ser ajeno a los profesionales de la información. Si se conocen detalles acerca de las líneas de investigación de los usuarios, los problemas y proyectos que trabajan, sus preferencias en el consumo de la información, los idiomas que pueden leer y otros más, se estará, sin dudas, en condiciones de sentar las bases de un servicio eficiente. Se trata, pues, de concentrar los esfuerzos en la atención esmerada a los clientes y en la búsqueda de la excelencia en los servicios, tan importantes en la "era de la información"⁵.

Los docentes y los bibliotecarios, según las características socioculturales de esta nueva sociedad, han de favorecer el desarrollo de aptitudes para el acceso y uso de la información como base del aprendizaje continuado, modelándose un rol destacado de los profesionales de la información, como mediadores de estos procesos de aprendizaje. Este nuevo proceso de capacitación en habilidades y estrategias en el uso de la información se conoce en el mundo educativo y documental anglosajón con el término "information literacy", traducido en este entorno como "alfabetización informacional".

La A.L.A. (American Library Association, 1989) considera que las personas alfabetizadas en información son aquéllas que han aprendido a aprender, porque saben cómo se organiza el conocimiento, cómo se encuentra la información y cómo se emplea para que otros puedan aprender. Se trata de personas preparadas para el autoaprendizaje a lo largo de toda la vida, porque han desarrollado habilidades para encontrar la información que requieren en cualquier tarea o decisión. Resulta evidente el papel que deben cumplir las universidades y la enseñanza superior frente al desafío de formar profesionales autónomos, preparados para aprender a lo largo de toda la vida, con capacidad crítica y con una comprensión global de los procesos de producción, difusión y uso de la información.

La sociedad actual se encuentra en un momento de transformación estructural debido, en buena parte, a la revolución tecnológica de los últimos años, en la llamada "sociedad informacional". Este hecho ha generado una sobreabundancia de información que a su vez, ha motivado nuevas necesidades informativas que faciliten el acceso y uso de la información, para que el individuo pueda transformarla en conocimiento.

En el seno de la nueva sociedad, es necesario aprender durante toda la vida y de forma continua, entendiéndose que prácticamente ningún aprendizaje es definitivo. En este sentido, las instituciones públicas deben asumir la obligación de facilitar el acceso a la sociedad de la información a todos sus ciudadanos, para lo cual es imprescindible potenciar la colaboración entre el sistema educativo, en sus distintos niveles y etapas y el sistema bibliotecario. Se vive hoy en un entorno altamente cambiante: la aparición o la implementación de nuevas tecnologías o de nuevos servicios (por ejemplo, bases de datos con una mayor asistencia en las búsquedas, o las páginas web) obligan constantemente a revisar la oferta de las sesiones de formación. Por otro lado, las sesiones con contenido temático necesitan especialmente ser revisadas y actualizadas, en virtud de la previsible obsolescencia de la información. También los usuarios y sus necesidades son cambiantes. Los resultados de la confrontación entre la oferta y la demanda de los usuarios deben ser un factor de reflexión constante y de modificación del programa, si es necesario⁶.

Bruce en "Las siete caras de la alfabetización en información en la enseñanza superior" realiza un análisis conceptual sobre la alfabetización en información y la define como un conjunto de aptitudes para localizar, manejar y utilizar la información de forma eficaz para una gran variedad de finalidades. Plantea además 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. También les permite responsabilizarse de su propia formación y aprendizaje a lo largo de la vida en las áreas de su interés personal o profesional. Aunque existe un creciente interés por la alfabetización en

información dentro de la enseñanza superior, se conoce comparativamente poco sobre cómo viven quienes utilizan la información. Las distintas caras de la alfabetización en información que se describen están sacadas de la experiencia de los profesores de dos universidades australianas. Ofrecen un cuadro de la alfabetización en información muy diferente de los patrones de habilidades que generalmente se encuentra en las publicaciones sobre el tema.

La alfabetización en información incluye la gama completa de la experiencia y los estudiantes necesitan que se les capacite para conseguir la práctica en la alfabetización en información de todas esas formas. Igualmente necesitan reflexionar sobre las variaciones en la experiencia que detectan y entender qué forma de alfabetización en información es relevante para situaciones diferentes.

El aprendizaje de la alfabetización en información podría verse como una forma de conseguir llegar a experimentar el uso de la información de todas esas maneras diferentes⁷.

Gutiérrez Vargas hace ver en “El aprendizaje de la ciencia y de la información científica en la educación superior” que aprender a investigar forma el pensamiento científico de los estudiantes y desarrolla la capacidad de elaborar una producción científica documentada, forma la capacidad para solucionar problemas, desarrolla el pensamiento crítico y fomenta las metodologías para ser autodidacta; habilidades que permiten actualizar permanente e independientemente los conocimientos que constituyen el capital variable de la formación profesional.

Durante la transición hacia su vida profesional, los estudiantes necesitan aprender a diferenciar las fuentes de información que producen conceptos, datos y resultados confiables de aquellas que resulten dudosas. Al ser usuarios de estas fuentes de información, estarán en condiciones de desarrollar y practicar las capacidades de pensamiento crítico, latente en la habilidad de evaluar la precisión y la credibilidad de la información que leen y procesan, no sólo durante la época de formación profesional, sino también a lo largo de su vida personal y laboral⁸.

Menou Michel en “La alfabetización informacional dentro de las políticas nacionales sobre tecnologías de la información y comunicación (TICs): la cultura de la información, una dimensión ausente” plantea que la mayoría de las políticas nacionales e internacionales de desarrollo están dando ya mucho juego para la aplicación de las TICs y la transición hacia la sociedad de la información. Dentro de cada país, igual que entre los diferentes países, se ven las desigualdades en el acceso y uso (lo que generalmente se conoce como “brecha digital”) como una amenaza importante. Además de asegurar el “acceso universal”, la alfabetización informacional constituye un componente importante de estos esfuerzos. Una serie de ejemplos, sacados principalmente de América Latina, ilustran las tendencias a la hora de plantearse los problemas de la alfabetización informacional. El acento en el uso de computadoras y más genéricamente, las perspectivas más bien estrechas de estos programas les hacen parecerse mucho más a un ejercicio de dotación de nuevas herramientas para la fuerza de trabajo que a una potenciación de los ciudadanos. Se afirma que el potencial de la edad de la información no puede llegar a realizarse sin ampliar el alcance de la alfabetización informacional y en el uso de computadoras mucho más allá de sus aspectos funcionales usuales. Lo que está en juego es la formación de una cultura de la información, algo que por sí mismo implica la adaptación de otras culturas preexistentes. En otras palabras, una revolución cultural asumida por los actores antes que una involución cultural forzada por los medios de comunicación globales^{9,10}.

El plan de formación de usuarios de la Biblioteca de la Universidad Pompeu Fabra (UPF), es fruto de la voluntad de mantener una actitud vigilante y alerta: nada hay inamovible, nada "esencial"; todo es susceptible de ser revisado, modificado y mejorado: los contenidos, la tipología o la estructura de sesiones, la propia concepción general del programa de formación de usuarios. Lo único básico es el servicio: difundir y facilitar a los usuarios, de manera planificada, la utilización de los recursos de información. El cómo, el cuándo y el donde deberían responder al contexto de cada situación. Pero en ningún caso deberían ser perpetuados sin otra razón que la inercia o la rutina.

Los bibliotecarios deben conocer cuáles son los planes de estudios, cuáles son las líneas y proyectos de investigación en los que participan los profesores, qué materiales van a utilizar. También deben analizar las consultas reiteradas en el mostrador de información bibliográfica como exponentes de necesidades, quizás muy básicas, pero claramente pendientes.

El servicio de formación de usuarios necesita de un diálogo constante con los miembros de la comunidad universitaria con el fin de poder ofrecer aquello que realmente les interesa, de ajustar la oferta y la demanda. Pero, de manera muy especial, según la experiencia de la Biblioteca de la Universidad de Pompeu Fabra (UPF), la mejor y más garantizada vía es el contacto regular con el personal docente. En la Biblioteca de la UPF se realiza un esfuerzo continuado para establecer una relación permanente y regular con los profesores, quienes además de ser un elemento clave para la difusión del programa de formación de la biblioteca entre los estudiantes, conocen sus propias necesidades y las de sus alumnos¹¹.

Desde que se han generalizado las tecnologías de la información, las bibliotecas se conciben cada vez más como centros difusores de información. Esta nueva concepción de la biblioteca ha provocado el aumento de acciones dirigidas a formar e informar al usuario. En el contexto de la educación superior, este servicio es prioritario de la biblioteca universitaria, es el método más efectivo para potenciar el aprovechamiento de los propios fondos y recursos de información.

Un hecho concreto que ha impulsado la formación de usuarios en las bibliotecas universitarias españolas ha sido la creciente accesibilidad por parte de la comunidad universitaria a las fuentes electrónicas de información bibliográfica, en CD-ROM primero y en la actualidad por Internet. Desde principios de los 90, la instalación de las bases de datos en red, accesibles desde cualquier ordenador de la universidad, hace cada vez más necesarios los programas de formación de usuarios: además de ofrecer manuales de uso, es preciso explicar funciones y estrategias que permitan una mejor localización de información pertinente.

El distanciamiento de la biblioteca que provoca el acceso a las bases de datos desde las casas, los despachos o las aulas de ordenadores, lo que se conoce como el fenómeno del "usuario escondido", debe paliarse potenciando la relación bibliotecario-usuario por otros cauces, como las sesiones de formación. Los nuevos recursos de información, por su variedad y complejidad, hacen más necesaria que nunca la figura del bibliotecario como intermediario, por su conocimiento y experiencia en las técnicas de búsqueda de la información.

Para atender las nuevas demandas del personal docente e investigador, en la Biblioteca de la Universidad de Murcia se apuesta por la formación continua sobre los nuevos recursos de acceso a la información (bases de datos, revistas electrónicas). Es necesario estimular la búsqueda de información dando a conocer los servicios y los recursos disponibles y haciendo publicidad de los nuevos recursos que se adquieren, mediante sesiones formativas. Muchas veces los usuarios no demandan lo que no conocen o, dicho de otro modo, la difusión de la información genera en el usuario la necesidad de una nueva información. Esta labor de estímulo hará aumentar la satisfacción del usuario, concepto fundamental en la nueva filosofía de la gestión de calidad¹².

Con las tecnologías de la información aparecen las comunidades virtuales, que se desarrollan en un nuevo espacio en el que no hay fronteras y donde se acortan distancias geográficas y temporales. La red supone un espacio complementario al espacio real, en el que tienen lugar interacciones simbólicas que influyen en el mundo real, añadiendo pues una dimensión nueva a la ya compleja trama de relaciones y medios en la sociedad actual.

Con la implantación de algunos servicios, se observa que el espacio de la comunidad virtual también está limitado, han comenzado su fase de desarrollo, por lo que resulta indispensable definir lo que las tecnologías de la información y la telemática pueden llegar a ofrecer a estos espacios. En este sentido será necesario estudiar cómo evolucionan sus componentes, debido al medio principalmente y de esta forma averiguar las características que verdaderamente las diferencian, definiendo

formalmente, aquellos intangibles que pueden hacer que la comunidad virtual tenga el mismo, o mayor impacto, que una comunidad real.

Por último, se pone de manifiesto el reto de los profesionales de la información en apropiarse el espacio de la dinamización documental de las comunidades virtuales y portales, a través de la organización, selección de información y diseño de sistemas de información de valor añadido para el usuario^{13,14}.

Las bibliotecas se han convertido en un espacio informal de autoaprendizaje, donde es necesario el asesoramiento y la formación de usuarios autosuficientes, proporcionándoles el entorno y las herramientas adecuadas a sus necesidades informativas. Por ello, las bibliotecas universitarias en los últimos años han incorporado en sus colecciones recursos documentales en todo tipo de soportes, incrementándose de manera espectacular los recursos electrónicos y desarrollando bibliotecas digitales, ofreciendo a los usuarios los equipos necesarios para su consulta permitiendo, además, el acceso a través de sus páginas web a servicios y colecciones en línea.

Esta nueva realidad del panorama universitario obliga a las bibliotecas a formar a los usuarios en el uso de la información, más allá de los servicios y fondos de la propia biblioteca, dando un impulso a las actividades formativas llevadas a cabo hasta el momento, con la finalidad de que la biblioteca consiga ser un aula de autoformación. Desde la biblioteca no se puede cambiar todo el sistema por lo que será indispensable promover la colaboración entre los distintos agentes que intervienen en este modelo educativo, favoreciendo el diseño de redes, la integración de sistemas, el desarrollo de nuevos productos más acordes al aprendizaje virtual¹⁴.

DISEÑO DE PROGRAMAS

Vives I. en su trabajo Formación en el uso de la información en las Bibliotecas de la Universidad Politécnica de Cataluña (UPC), presenta las bases teóricas del programa general de formación de las bibliotecas de la UPC, las diferentes tipologías de cursos y estadísticas generales sobre asistencia, entre otras.

Las bibliotecas de la Universidad Politécnica de Cataluña han tenido tradicionalmente una atención especial en la organización de actividades formativas dirigidas a los miembros de la universidad. En los últimos años, la formación en el uso de la información se ha ido incrementando y diversificando a medida que las necesidades de los usuarios han ido cambiando. Conscientes de la importancia del papel que la biblioteca universitaria puede jugar en la formación en el uso de información de sus alumnos, profesores y personal de administración y servicios, se dispone de una oferta formativa consolidada y con perspectiva de crecimiento y se ha visto reforzada los últimos años por la adopción de las recomendaciones sobre alfabetización en información; de esta manera, buena parte de los cursos que se imparten desarrollan diferentes habilidades de los modelos informacionales más aceptados (BIG6, recomendaciones ALA)

El modelo formativo de la UPC se basa en la diversificación de las sesiones que se programan:

*Sesiones de acogida (1er ciclo)

*Sesiones de formaciones a los usuarios (con reconocimiento de créditos académicos) (1er y 2do ciclo)

*Sesiones de formación vinculadas a los estudios de la UPC (todos los ciclos)

*Sesiones de formación sobre recursos de información para la investigación (2do y 3er. ciclo)

Con la perspectiva del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), se ha hecho un intenso trabajo para concienciar las diferentes instancias universitarias de la necesidad de incorporar las habilidades informacionales como una de las nuevas habilidades que los alumnos deberán adquirir en la universidad. Paralelamente también se ha trabajado en relación con la evolución de la biblioteca tradicional al CRAI (Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación) y cómo la alfabetización en información puede ayudar a la labor del CRAI a participar en la formación de los estudiantes de la universidad³.

La Biblioteca Universitaria determinó, una vez detectadas las deficiencias de información puestas de manifiesto por los distintos miembros de la comunidad universitaria tras el proceso de evaluación, como primera actuación la elaboración y puesta en marcha de un Plan de Comunicación e Información que establece distintos canales para favorecer la comunicación entre la biblioteca y sus usuarios, diseñando un programa de acción a tres niveles, según se dirija al profesorado e investigadores, a los alumnos o al propio personal de la institución.

Entre otras acciones, a raíz de la elaboración de este plan, se renovó el diseño de la página web de la biblioteca, y se pusieron en marcha nuevos servicios en línea de alerta informativa como una lista de distribución para la información permanente de los usuarios y el servicio Dialnet, que bajo suscripción gratuita, ofrece a todos los profesores e investigadores que lo deseen información puntual de los sumarios de las revistas recibidas en las nueve bibliotecas universitarias que participan en este proyecto del G9, y la obtención de los artículos por correo electrónico. Se ha trabajado, además, en la elaboración de guías impresas y electrónicas de las distintas bibliotecas y de los principales servicios y recursos¹⁴.

Núñez en su trabajo Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores presenta, sobre la base de un diagrama de flujo, los pasos esenciales para el establecimiento y funcionamiento de un subsistema de información para los usuarios (clientes, consumidores, lectores y otros) o de un mercado para los productos o servicios informativos, dentro de una entidad de información. Estos pasos abarcan: el establecimiento o perfeccionamiento de un control total de usuarios, su categorización o segmentación y jerarquización o priorización; el estudio de necesidades de formación y de información de usuarios individuales o grupales, su actualización sistemática y su reflejo en formatos que permitan utilizar la salida de ese subsistema en otros que dependan del mismo (selección para la adquisición, procesamiento, servicios y otros) y a su vez, revertir el resultado de esos procesos en el propio estudio de necesidades, explica la importancia de este subsistema, a la luz de las tendencias actuales en la actividad informativa y bibliotecaria en el mundo, que determinan un énfasis en las funciones educativa y comunicativa, de impacto e influencia de las entidades de información en su entorno. La guía se presenta en forma general, de modo que pueda adaptarse a diversas condiciones¹⁵.

En el “Diseño operacional para el estudio de las necesidades de Información de dos segmentos priorizados del Instituto de Información Científica y Tecnología” (IDICT)¹⁶ refieren la necesidad de realizar en un estudio de carácter continuo ya que estas cambian en forma y contenido, en la medida en que varían sus principales determinantes que son ; las temáticas, los tipos de actividad (la estructura de la actividad) y las condiciones en que ésta se realiza, así como sus características socio-psicológicas más importantes en el desarrollo de su trabajo.

Para lograr determinar las necesidades peculiares de información se deben utilizar variables que combinen las necesidades objetivas y las subjetivas, estas últimas referidas a la demanda o interés de información, por tanto, se consideran como variables esenciales para este estudio, las siguientes:

1. La temática (comprende el aspecto semántico).
2. Tipo de actividad.

3. Estructura de la actividad (Pasos fundamentales en los que se descompone la actividad del usuario, fases de la investigación, reuniones importantes, eventos, informes parciales, para determinar los momentos que sirven para planificar las acciones informativas)
4. Tiempo disponible para la consulta de información.
5. Experiencia en la temática (años trabajando en la temática, trabajos publicados o presentados en eventos en esa temática, resultados obtenidos, cursos recibidos e impartidos en la temática)
6. Experiencia en el tipo de actividad (años realizando la actividad, trabajos presentados en eventos, artículos publicados y otros resultados)
7. Intereses (para conocer sus criterios en la caracterización de las variables para el diseño de los servicios)
8. Idiomas (acerca del dominio que puede tener de uno o más idiomas extranjeros)

El tercer paso de la metodología lo constituye la definición de las fuentes de donde se sacarán los datos de las variables.

Los autores decidieron hacer una selección preliminar de las fuentes teniendo en cuenta diferentes criterios y posteriormente auxiliarse de las sugerencias de expertos y personas implicadas directamente con las tareas y objetivos de la institución, mediante una entrevista que permitió completar la selección de las mismas¹⁶.

Por su parte la Biblioteca Pública Municipal. Ayuntamiento de San Javier (Murcia) utiliza Guías informativas para la formación e información de sus usuarios. La edición de documentos informativos ha sido una de las prácticas habituales de las bibliotecas durante las últimas décadas. Con estos documentos informativos se pretendía difundir al máximo la actividad diaria de la biblioteca y cualquier elemento destacable de la misma. Ahora, con Internet, la creación de estas guías en forma de página Web se está convirtiendo en una razón más del potencial informativo y formativo que la biblioteca puede ofrecer a sus usuarios no presenciales.

La Biblioteca Regional de Castilla-La Mancha ofrece la guía del lector, guía informativa y de orientación bibliotecaria proporcionada a través de la Red sobre el funcionamiento y uso de la biblioteca. Esta guía del lector proporciona todo tipo de información al visitante virtual sobre la biblioteca toledana, sus normas de uso y servicios disponibles. Proporciona recomendaciones sobre cómo utilizar cada uno de los servicios bibliotecarios, salas y secciones existentes. La información se completa con un paseo fotográfico o una visita virtual por cada una de las instalaciones de la biblioteca con lo que se puede hacer una idea fidedigna y real de lo que se va a encontrar en la sede física de la misma^{17,18}.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

El concepto "satisfacción del usuario" adquiere un notable relieve en el ámbito de la biblioteconomía en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad bibliotecaria, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernativas, como los ministerios. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario.

Cuando se conocen las necesidades informativas de los usuarios, se puede ofrecer una oferta de formación que responda a ellas. La tipología de usuarios de una biblioteca universitaria con las necesidades que habitualmente se atribuyen a cada grupo no es más que un primer paso que ayuda a dibujar una aproximación al tipo de contenidos que pueden formar parte del plan de formación. Para definir un plan de formación no basta utilizar los patrones de referencia clásicos, dado que, se deben responder a las necesidades de formación de la comunidad universitaria concreta a la que sirve y deben tenerse en cuenta que las necesidades pueden coincidir entre usuarios de distinta tipología y en un mismo grupo se encuentran usuarios más expertos que otros. Por lo tanto, además de configurar un programa que responda a necesidades conocidas con antelación dado que hay situaciones que ya se pueden prever y conocer de antemano, la biblioteca debe tener la capacidad de responder a necesidades de formación diferenciadas y que pueden surgir una vez configurado y difundido el programa de formación. Otros autores indican que es mejor emplear como indicador de satisfacción de usuarios, la utilización efectiva de los servicios, con lo que se otorga a los usuarios un papel activo en el proceso de transferencia de la información al considerarlo como un coproductor del servicio y de la calidad del mismo.

Desde la perspectiva del usuario de un sistema de información, este valorará como tal los outputs (resultados en forma de productos o servicios que genera el centro), y en estos medirá la cantidad de los mismos y la efectividad de los resultados que obtiene en los servicios. No hay que olvidar que en esta valoración intervienen de forma diferente numerosos elementos que actúan como condicionantes, pues los patrones de uso de la información y de satisfacción del usuario con el sistema, están determinados por su entorno informativo, por sus propias condicionantes personales, (la propia formación y las características particulares del individuo), además de por el tipo y la naturaleza de los sistemas y los servicios de información disponibles. Tampoco se pueden relegar la existencia y la importancia de posibles barreras entre estos sistemas de información y el individuo, como pueden ser la visibilidad bibliográfica o el conocimiento de idiomas, entre otras. Hay que recordar que la disponibilidad y la accesibilidad de los sistemas de información condicionan el uso de los mismos y por tanto la satisfacción de los usuarios.

La satisfacción del usuario con respecto al funcionamiento y a los atributos de un sistema de información está directamente relacionada con el uso del sistema. Existe un nivel de satisfacción, por debajo del cual los usuarios dejan de utilizar un sistema de información y buscan fuentes alternativas. Al contrario, también puede afirmarse que el nivel de uso de un sistema de información es un indicativo de la satisfacción de los usuarios con ese sistema, sobre todo, cuando principalmente su uso es opcional y no obligatorio, como es el caso de la biblioteca.

En el contexto de los sistemas de información, se entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos. La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario^{19, 20}.

Al realizar análisis de la literatura consultada se encontraron varios aspectos de gran importancia pues a pesar de que se genera gran cantidad de información el uso de estos recursos es limitado dado fundamentalmente por el desconocimiento de las posibilidades que se ofrecen y la falta de hábito de los usuarios de gestionar información a pesar de que se divulgan las disímiles oportunidades se hace necesario mejorar los métodos de comunicación, así como formar al usuario para que puedan adquirir las habilidades informáticas.

Lo fundamental es que se hace necesario tener contacto permanente con el usuario para determinar cuáles son sus necesidades informativas, sus líneas de investigación, sus temáticas de interés, sus planes de estudio y proyectos de investigación en los que participan para mejorar los servicios y hacerles saber cuán importante es el apoyo de los trabajadores de la información.

Este proceso de capacitación en habilidades y estrategias en el uso de la información se conoce como Alfabetización Informativa (ALFIN), enseña al usuario un conjunto de aptitudes para

localizar, manejar y utilizar la información de forma eficaz para una gran variedad de finalidades. Y se considera que estas personas alfabetizadas son capaces de acceder por si solos a la información que requieran.

Aprender a usar la información forma el pensamiento científico, desarrolla la capacidad de elaborar una producción científica documentada y le permite actualizarse permanente e independientemente. Para lograr un profesional bien alfabetizado en información se hace necesario incluir en los planes de estudios de las universidades la formación en el uso de la información dado que esta sociedad informacional ha generado una sobreabundancia de información y es necesario que adquieran estas habilidades para facilitar su uso y acceso tanto en el pregrado como en el postgrado. Si los usuarios utilizan de forma efectiva y activa los servicios indica que son de calidad y están satisfechos por su entorno informativo y esta debe ser la misión principal de una unidad de información.

BIBLIOGRAFÍA

1. Cañedo Andalia R. La Revolución de los 90 en el sector informativo bibliotecario. *Acimed*. 2000; 8(1):7-29. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol8_1_00/aci02100.htm
2. López JA. La educación y formación de los médicos de la familia como usuarios de la información. *Acimed*. 1996;4:13-18. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol4_2_96/aci03296.htm
3. Vives I Gracia J. Formación en el uso de la información en las bibliotecas de la universidad politécnica de Catanuña. En: Epsevg, editor. *Foro Biblioteca y Sociedad: experiencia de innovación y mejora*. Mucia; 2004.p.1-10. Disponible en: <http://www.anabad.org/archivo/docdow.php?id=166>
4. Rader HB. Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro. *Anales de documentación*. 2000(3):209-216. Disponible en: http://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CC8QFjAA&url=http%3A%2F%2Frevistas.um.es%2Fanalesdoc%2Farticle%2Fdownload%2F2541%2F2531&ei=FMZ7UtL8FoTrkQeC2oDwDQ&usg=AFQjCNHYQNY_zHI-u_o1vOduqQOfnhV0Jg&bvm=bv.56146854,d.eW0
5. Rodríguez Camiño R, Rodríguez Luis I, Luis Viart I. Hacia un nuevo enfoque en los servicios de información en salud ambiental en Cuba. *Acimed*. 1998 Ene-abr;6(1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94351998000100003&script=sci_arttext&tlng=es
6. Gómez Hernández JA. Prácticas y experiencias de "alfabetización informacional" en universidades españolas. Disponible en: <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/6018/2/Alfabetiza.pdf>
7. Bruce CS. Las siete caras de la alfabetización en información en la enseñanza superior. *Anales de documentación*. 2003;(6):289-294. Disponible en: www.um.es/fccd/anales/ad06/ad0619.pdf
8. Gutiérrez Vargas ME. El aprendizaje de la ciencia y de la información Científica en la educación superior. *Anales de documentación*. 2002;(5):197-212. Disponible en: www.um.es/fccd/anales/ad05/ad0510.pdf
9. Menou MJ. La alfabetización informacional dentro de las políticas nacionales sobre tecnologías de la información y comunicación (TICs): la cultura de la información, una dimensión ausente. *Anales de documentación*. 2004;(7):241-61. Disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/3771>
10. Serrano Muñoz JM, Pérez Alarcón A. Tecnologías de la información aplicadas a los servicios bibliotecarios. [Internet]. Disponible en: <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num8/bib-vir.html>
11. Espinos M, Sort M. Informar y formar o las dos caras de la misma moneda: la formación de usuarios en la Biblioteca de la Universidad de Pompeu Fabra. Barcelona: Universidad Pompeu Fabra;2006. [Internet]. Disponible en: <http://www.upf.edu/bib/comeixer/public/informar.htm>

12. Guiard Abascal R GBI. Enseñar a usar la información científica: Actividades formativas para el profesorado de la UMU. 2005. [Internet]. Disponible en: www.anabad.org/archivo/docdow.php?id=146
13. Sánchez Arce MV SPT. Las comunidades virtuales y los portales como Escenarios de gestión documental y difusión de Información. Anales de documentación. 2001; (4):215-27. Disponible en: www.um.es/fccd/anales/ad04/a12comvirtuales.pdf
14. Alfaro Torres P, Sánchez García S. Las bibliotecas universitarias ante los nuevos espacios de información: un estudio en el marco de la universidad de Castilla-La Mancha. [Internet]. Disponible en: www.biblioteca.uclm.es/articulos/bibliotecasuniversitariasnuevosespacios.pdf
15. Núñez Paula IA. Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores. Acimed. 1997 Sep-dic;5(3):32-51. Disponible en: www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol5_3_97/aci06397.htm
16. Goñi Camejo I. Diseño operacional para el estudio de las necesidades de Información de dos segmentos priorizados del idict. In: IDICT, editor. Congreso Info 97; 1997; Ciudad de la Habana; 997. Disponible en: www.congreso-info.cu/userfiles/file/info/info97/ponencias/163.pdf
17. De la Cruz Santos ID, Martí Lahera Y. Experiencias en la proyección de la alfabetización tecnológico-informacional en una institución cubana. Acimed. 2005;13(3). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_3_05/aci03305.htm
18. San Blas Pérez E. Un sistema de servicios especializados dirigidos a las necesidades informativas y formativas de los funcionarios de la dirección municipal de educación de Florencia. [Internet]. Disponible en: <http://www.ispca.rimed.cu/cdpedagog%EDa/Comision6/Marisleidys-Elena.doc>.
19. Rey Martín C. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Anales de Documentación. 2000; (3): 139-153. Disponible en: www.um.es/fccd/anales/ad03/AD09-2000.pdf.
20. Omella Claparols E. Biblioteca pública y servicio de información a la comunidad: propuestas para una mayor integración. Anales de documentación. 2003(6):203-220. Disponible en: www.um.es/fccd/anales/ad06/ad0613.pdf