

Los retos de la alfabetización informativa en las bibliotecas: guía para superar la brecha entre nativos e inmigrantes digitales

*Information and digital literacy
challenges: a guide to bridge the
gap between natives and digital
immigrants*

Tony Hernández-Pérez

PhD y Profesor del Deptº de Biblioteconomía y
Documentación de la Universidad Carlos III de Madrid
tony@bib.uc3m.es

María Antonia García-Moreno

PhD y Profesora del Deptº de Biblioteconomía y
Documentación de la Universidad Complutense de Madrid
mantonia@ccdoc.ucm.es

Resumen

La alfabetización mediática y la alfabetización informativa se han convertido en un problema socioeconómico que excede el alcance de las bibliotecas. Las estructuras educativas formales, universidades y escuelas están seriamente involucradas en este tipo de alfabetización. Algunas instituciones privadas también están asumiendo parte de la alfabetización tecnológica de los trabajadores. Los organismos internacionales, OCDE, Unión Europea, Unesco y otros están redefiniendo las nuevas competencias básicas del siglo XXI. Las bibliotecas universitarias tienen experiencia en programas de alfabetización informativa. Falta definir el papel de las bibliotecas públicas como agentes formadores que

Abstract

Media and informational literacy has become a socioeconomic problem beyond the scope of the libraries. Formal education structures, universities and schools, are seriously involved in this kind of literacy. Some private institutions are also taking part in the Information Technology (IT) literacy of workers. International agencies, OECD, European Union, UNESCO and others are redefining the new basic skills for the 21st century. University libraries have experience in information literacy programs but it's necessary to define the role of public libraries as forming agents that help different communities to bridge the gap between natives and digital immigrants.

ayuden a las distintas comunidades a superar la brecha entre nativos e inmigrantes digitales.

Palabras-clave: alfabetización digital; **Keywords:** *i digital literacy; information literacy; alfabetización informacional; brecha digital; digital gap; e-inclusion; computer literacy; media inclusión digital; alfabetización mediática; literacy; competence; skills; e-skills; public competencias en información; habilidades; libraries; university libraries. destrezas; bibliotecas públicas; bibliotecas universitarias.*

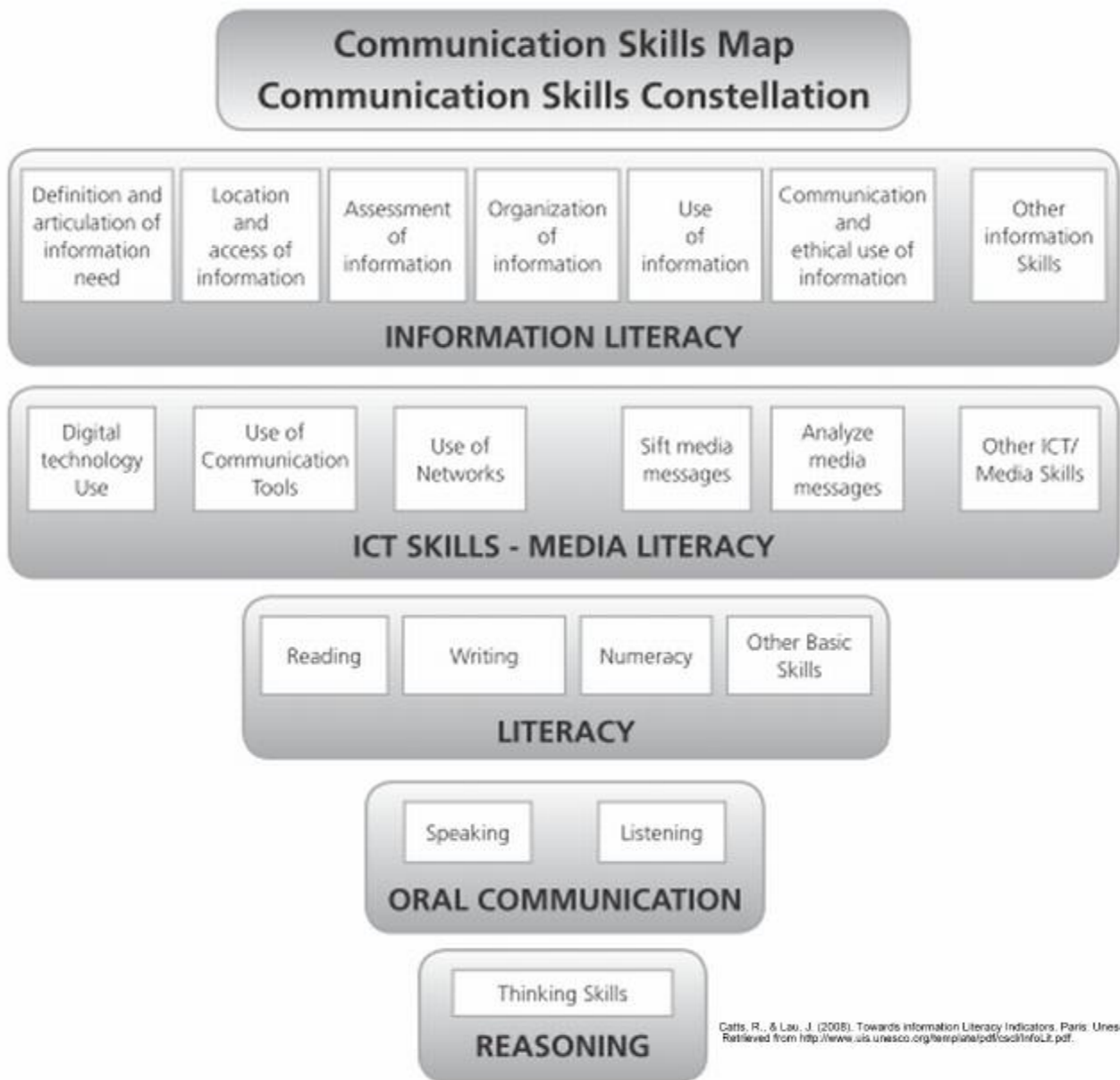
1. Introducción

Durante mucho tiempo cuando se hablaba de alfabetización nos referíamos básicamente a los procesos educativos que se hacían por enseñar a leer, escribir y hacer operaciones matemáticas básicas a la mayoría de la población. Con la extensión de la enseñanza obligatoria la alfabetización básica dejó de ser un grave problema en los países desarrollados y pasó a ser un objetivo educativo más centrado en colectivos marginados y en personas mayores que en su momento no pudieron acceder a la escuela. En los países no desarrollados, con graves problemas de pobreza la educación, la escolarización de los menores y la alfabetización básica sigue siendo uno de los objetivos de desarrollo milenio.

En el mundo de las bibliotecas, la alfabetización en información ha estado generalmente ligada a la idea de la instrucción bibliográfica o la formación de usuarios para el uso de los recursos de la biblioteca, incluyendo Opac's, bases de datos, etc. Una vez que la gente sabe leer, comprender lo que lee y escribir lo que quiere expresar el reto es proporcionarle los recursos necesarios para que pueda acceder a la información que mejor le pueda servir para mejorar su cultura, su formación y sus posibilidades de mejora económica, social y/o cultural. El aumento exponencial de la información que se produce desde finales del siglo XIX y que se acentúa desde la aparición de los medios digitales hace que las bibliotecas jueguen un papel importante como intermediarios culturales que proporcionan recursos de información.

Las bibliotecas se han preocupado desde entonces por formar, por alfabetizar a sus usuarios para que pudiesen hacer un mejor uso de los recursos que se les ofrecían. María Pinto (2010) hace un análisis conceptual y estadístico de la terminología relacionada con la alfabetización informacional desde sus inicios en 1974 y afirma que no se trata sólo de conocer cómo utilizar la biblioteca y sus recursos sino de formar a los estudiantes para que puedan hacer un uso crítico y estratégico de la información, por lo que se les debe enseñar a cómo encontrar, analizar, representar, evaluar y utilizar la información.

Pero en tanto en cuanto la información ha mutado en su forma de producción y distribución de lo impreso a lo digital, ni la alfabetización básica ni la alfabetización informacional son por sí mismas suficientes para considerar que alguien puede estar capacitado para acceder y encontrar información. Y no es suficiente porque en el mundo actual resulta mucho más difícil acceder a la información si no se tienen unas mínimas habilidades informáticas, por lo que también es necesario hablar de alfabetización tecnológica. La alfabetización tecnológica (computer literacy o IT literacy) ha estado relacionada básicamente con los ordenadores pero la aparición de otros medios (teléfonos móviles, juegos de vídeo en línea, televisión, tablets-PC y otros dispositivos) han provocado que ahora se hable de alfabetización mediática.



Fuente: Catts, R., & Lau, J. (2008). Towards information Literacy Indicators. Paris: Unesco. Retrieved from <http://www.uis.unesco.org/template/pdf/cscl/InfoLit.pdf>.

Para la Comisión Europea (2009), “la alfabetización mediática abarca todos los medios de comunicación: su objetivo es aumentar la concienciación de los ciudadanos sobre las múltiples formas de mensajes difundidos por los medios con se pueden encontrar en su vida diaria. Estos mensajes son los programas, películas, imágenes, textos, sonidos y páginas web divulgados mediante diferentes formas de comunicación”. Y esta alfabetización “está relacionada con la capacidad de acceder a los medios de comunicación, comprender y

evaluar con criterio diversos aspectos de los mismos y de sus contenidos, así como de establecer formas de comunicación en diversos contextos”.

En su punto 15, la recomendación de la Comisión Europea afirma que “la alfabetización mediática consiste en incluir a todos y potenciar la ciudadanía en la sociedad de información actual. Se trata de una habilidad permanente no sólo para los jóvenes, sino también para los adultos y las personas de edad avanzada, los padres, profesores y profesionales de los medios de comunicación. Gracias a Internet y a la tecnología digital, cada vez más europeos pueden crear y difundir imágenes, información y contenidos. Hoy en día, se considera la alfabetización mediática como uno de los requisitos previos para lograr una ciudadanía plena y activa y prevenir y reducir el riesgo de exclusión de la vida de la comunidad”.

Y este será el eje de este artículo, la alfabetización mediática debe ser diversa en cuanto a quién debe alfabetizar, qué objetivos debe perseguir y con qué instrumentos debe evaluarse en función del público, el contexto educativo y la edad de las personas a las que se orienta dicha formación. En general, para las personas de más edad los programas de alfabetización deberán hacer más hincapié en la alfabetización tecnológica mientras que para los niños y adolescentes los programas deberían tener una orientación más informacional.

2. Alfabetización mediática / digital: un problema socioeconómico

Aunque las bibliotecas llevan tiempo con procesos de alfabetización informacional e incluso digital, desde los organismos de la Unión Europea la alfabetización mediática se percibe como un problema económico y social de primer orden. Económico, porque el sector de las tecnologías mueve en Europa 600 billones de euros, el 5% del PIB (GDP) y en los últimos 15 años ha supuesto el 50% del crecimiento de la productividad en todos los sectores. Social, porque en el contexto laboral, las empresas esperan personas con habilidades digitales y las administraciones públicas y los consumidores esperan poder mantener relaciones a través de medios digitales (cita médica, impuestos, renovación del permiso de conducir, pago de multas...). Y en el contexto personal, sin acceso a información electrónica o sin la capacidad

de navegar, buscar y acceder con un mínimo de criterio a los resultados, las personas se encuentran en clara desventaja, para comparar precios, para pagar menos costes por servicio (ahorro en desplazamiento, comisiones, etc.).

Con excepciones, tanto en países desarrollados como no desarrollados la alfabetización mediática ha de superar barreras que tienen que ver con:

- El coste de equipos informáticos, que se quedan obsoletos cada poco tiempo, y de programas de software que exigen cada vez equipos más potentes para poder trabajar con las nuevas versiones de los programas. Un problema que tiende a atenuarse por la tendencia cada vez mayor a trabajar en red, aunque eso provoca que se sea más dependiente de las compañías de telecomunicaciones.
- El coste de acceso a Internet, tanto económico como de tiempo, casi inaccesible por el precio como por la calidad de las comunicaciones en los países menos desarrollados.
- El desfase de contenidos en lengua inglesa existente en la red, dado que la lucha por imponer un modelo cultural se amplía desde el cine a las redes digitales.
- La desconfianza que provoca Internet a causa de la mala imagen que de ella transmiten los medios, a menudo relacionada con problemas de fraude, estafa, engaños, pederastia, etc.
- La escasez de servicios por los que el ciudadano percibe las ventajas del sistema. Incluso en los países más desarrollados los primeros servicios son los de recaudación de impuestos por lo que la población no lo percibe tanto como ventaja como otra forma de recaudar dinero.

La misma Neelie Kroes, vicepresidenta de la Comisión Europea y responsable de la Agenda Digital para Europa señalaba en un discurso en mayo de 2010 (Speech /10/203 Fecha: 04/05/2010) que los principales problemas de la Europa Digital seguían siendo: la falta de inversión en redes de banda ancha, en la UE tenemos unos países que quintuplican a otros en cuanto a velocidad en banda ancha; mercados digitales fragmentados, lo que provoca que un ciudadano pueda comprar música en España pero no en el Reino Unido; **falta de alfabetización digital en la población**; esfuerzos de investigación e innovación insuficientes, pérdida de oportunidades para abordar retos sociales porque carecemos del potencial tecnológico y humano; aumento del cibercrimen y del riesgo de pérdida de

confianza en las redes; y falta de interoperabilidad.

Además de las iniciativas europeas, enmarcadas en la estrategia Europa 2020 y especialmente a través de la Agenda Digital para Europa o la Agenda para nuevas habilidades y trabajos, la importancia de la alfabetización digital o mediática son objeto también de atención en reuniones internacionales, como el World Summit on the Information Society o en la Declaración sobre los Objetivos de Desarrollo del Milenio así como por estudios y análisis de organizaciones internacionales. Por ejemplo, la OCDE (2010) en uno de sus últimos informes destaca que la importancia de la brecha digital en la educación va más allá del problema del acceso a la tecnología. E identifica una segunda forma de brecha digital entre los que tienen las competencias y habilidades necesarias para beneficiarse del uso de los ordenadores y los que no.

El mismo informe (OCDE, 2010) viene a decir que los trabajadores de hoy necesitan las habilidades y competencias que se requieren en la economía del conocimiento. La mayoría de estas habilidades están relacionadas con la gestión del conocimiento e incluyen procesos relacionados con la selección, adquisición, integración, análisis y compartición del conocimiento en diferentes entornos de redes sociales.

Como se observa, el problema de la alfabetización mediática no es pues un problema que deba o pueda abordar en exclusiva la biblioteca sino que dada su importancia resulta imprescindible que sea acometido por estructuras educativas formales como universidades y otras instituciones y programas educativos reconocidos; por estructuras no educativas pero también formales, como bibliotecas públicas, museos y centros culturales o comunitarios e incluso por estructuras más informales. En todo caso, existe también consenso generalizado en todas las instituciones internacionales respecto a la necesidad de que los programas de alfabetización se introduzcan desde los primeros niveles educativos y que sean evaluados de forma creíble y verificable y dotar con instrumentos de acreditación a aquellas instituciones que realicen este tipo de formación desde estructuras informales.

3. El reto de definir bien las competencias

No existe un consenso generalizado respecto a qué son las competencias y qué son las habilidades o destrezas. En este artículo asumimos las definiciones de destreza y competencia del Cedefop, la agencia encargada de fomentar el desarrollo de la formación profesional (FP) en la Unión Europea. Para el Cedefop (2008), la habilidad, o como se recoge en el glosario, la **destreza**, es la “capacidad para realizar tareas y resolver problemas”. Y la **competencia** se define como “la capacidad de una persona para aplicar correctamente los resultados de aprendizaje obtenidos a un contexto concreto (en la educación, el trabajo o el desarrollo personal o profesional). La competencia no se limita a elementos cognitivos (uso de teorías, conceptos o conocimientos tácitos); abarca asimismo aspectos funcionales (capacidades técnicas), cualidades interpersonales (p.e. capacidades sociales u organizativas) y valores”.

El Cedefop distingue distintos tipos de competencias:

- **Competencias básicas:** las competencias necesarias para vivir en la sociedad contemporánea, p.e. saber escuchar, hablar, leer, escribir y hacer cálculos aritméticos.
- **Nuevas competencias básicas:** las “aptitudes y capacidades tales como el dominio de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), idiomas extranjeros, competencias sociales, organizativas y de comunicación, cultura tecnológica y espíritu de empresa.
- **Competencias clave:** el conjunto resultante de la suma de competencias básicas y de las nuevas competencias básicas que se requieren para vivir dentro de la sociedad moderna del conocimiento. En la Recomendación de la Comisión Europea sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente se citan ocho competencias clave: comunicación en la lengua materna; comunicación en lenguas extranjeras; competencia matemática y competencias básicas en ciencia y tecnología; competencia digital; aprender a aprender; competencias interpersonales, interculturales, sociales y cívicas; sentido de la iniciativa y espíritu empresarial; conciencia y expresión culturales.
- **Competencias básicas en tecnologías de la información y la comunicación (TIC):** las que permiten utilizar correctamente las funciones elementales de las

tecnologías de la información y la comunicación (procesamiento de textos, imágenes y datos, manejo de Internet y correo electrónico, fundamentalmente). Algunos autores asumen también como básicas ciertas capacidades en técnicas de equipamientos (conexión de aparatos, instalación de programas, corrección de problemas básicos), o conocimientos de programas (saber manejar un programa de presentación u hojas de cálculo, gestión de archivos, búsqueda de datos, etc.); otros consideran incluso que las competencias básicas en TIC forman ya parte de las «competencias clave».

- **Competencias en tecnologías de la información y la comunicación (TIC):** aquellas aptitudes y capacidades que se requieren para utilizar eficientemente las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). La OCDE propone una clasificación sencilla:
 - Competencias en TIC de tipo profesional: aptitud para utilizar herramientas TIC avanzadas y/o crear, desarrollar y renovar dichas herramientas.
 - Competencias en TIC de tipo aplicado: aptitud para utilizar herramientas TIC sencillas en contextos generales de ámbito laboral (en sectores distintos al TIC);
 - Competencias en TIC de tipo básico, o «cultura digital»: aptitud para utilizar las TIC en tareas básicas y como herramienta formativa.

Atendiendo a estos tipos de competencias, la OCDE propone una agrupación de habilidades en tres grandes grupos: habilidades funcionales en tecnologías de la información, para poder hacer un buen uso de las aplicaciones; habilidades en tecnologías de la información para aprender, que incluyen actividades cognitivas y de mayor nivel avanzado para el uso de las tecnologías. Y habilidades propias del siglo XXI, entre las que nombra: la creatividad y la innovación; el pensamiento crítico; la resolución de problemas; la toma de decisiones; la comunicación; la colaboración; la alfabetización en información; la alfabetización en medios; la investigación; la ciudadanía digital; los conceptos y operaciones de tecnologías de información y comunicación; la flexibilidad y adaptabilidad; la iniciativa propia; la productividad; y el liderazgo y la responsabilidad.

4. Propuesta de la OCDE para un nuevo marco de habilidades y competencias para el siglo XXI

En septiembre de 2009, el CERI (Centre for Educational Research and Innovation) una de las grandes divisiones del área de educación de la OCDE organizó un congreso que tuvo como tema principal las “Habilidades y competencias del siglo XXI para los aprendices del nuevo milenio en los países de la OCDE” del que se derivó un informe en el que sugiere a los gobiernos fomentar la participación de las instituciones económicas y sociales desde empresas privadas hasta instituciones de educación superior. El informe (Ananadiou, 2010) propone un nuevo marco de habilidades y competencias que puede ser enseñado en tres dimensiones: información, comunicación e impacto ético-social.

En la **dimensión información** menciona las habilidades de investigación y resolución de problemas, que conllevan en algún punto definición, búsqueda, evaluación, selección, organización, análisis e interpretación de la información. Esta dimensión incluye dos divisiones: Información como fuente: búsqueda, selección, evaluación y organización de la información, muy vinculada a lo que conocemos por alfabetización en información y medios, la investigación y la indagación. E Información como producto: “la reestructuración y modelaje de la información y el desarrollo de ideas propias (conocimiento). Consiste en todo aquello que un estudiante puede hacer con la información digital una vez que ha sido compilada y organizada(...)”. Y las habilidades fundamentales serían la creatividad, la innovación, la resolución de problemas y la toma de decisiones”.

En la **dimensión de la comunicación**, se menciona la “capacidad de comunicar, intercambiar, criticar y presentar información e ideas, incluido el uso de aplicaciones TIC que favorece la participación y contribución positiva a la cultura digital” en donde habría que distinguir a su vez otras dos divisiones: la comunicación efectiva, para exponer el mensaje o las ideas que se quieran transmitir a cada audiencia de la forma más eficiente y efectiva posible. Y la colaboración e interacción virtual, para poder participar en los distintos foros y comunidades de cultura digital.

La **dimensión ética e impacto social**, que tiene que ver con la responsabilidad social de las

personas cuando hacen o dejan de hacer un uso responsable de las acciones que pueden tener lugar a través de las interacciones con los distintos servicios de la red. Y con el impacto social que tiene que ver con las implicaciones sociales, económicas y culturales del uso de las tecnologías de la información y que se resumen en las habilidades y competencias que podíamos llamar de ciudadanía digital y que incluyen la reflexión y el pensamiento crítico.

Las propuestas de la OCDE se orientan a concienciar a los gobiernos de la introducir la alfabetización mediática desde los primeros años de la escolarización, ahondar en la formación a los formadores y en involucrar preferentemente a las estructuras educativas formales en la tarea. Pero no sólo, la OCDE aboga porque otras instituciones públicas y privadas e incluso empresas se involucren en la tarea.

5. Las bibliotecas como agentes de alfabetización mediática

Entre 0-15 años, **la escuela** debe de ser la encargada de dotar a los niños con las competencias clave y las competencias básicas en tecnologías de la información y la comunicación (TIC), tal como las define Cedefop (2008). El problema fundamental en este ámbito será superar la brecha digital existente ahora mismo entre profesores con escasas competencias básicas en tecnologías y estudiantes que superan a sus profesores en conocimientos. Los gobiernos y **las universidades** necesitan cooperar para:

- Evaluar que los programas de formación del profesorado aseguran el conocimiento funcional de las TIC y que los nuevos profesores tengan, además, habilidades en tecnologías de la información para aprender.
- Establecer programas de reciclaje y aprendizaje permanente para formar al profesorado en las competencias y habilidades que se han mencionado.

Los proyectos de alfabetización en estructuras educativas formales no universitarias, orientadas a menores y jóvenes y a menudo respaldadas por naciones, estados, comunidades autónomas, etc. no son aún tan numerosas como la OCDE propone pero comienzan a existir algunas, como las aprobadas en el estado de Nevada Information Literacy Standards. [Information Literacy Content Standards for K – 12 grades](#) o las del estado

de California en EEUU, [California ICT Digital Literacy Assessments and Curriculum Framework](#).

Entre 16-25 años, generalmente coexisten tres grupos bien diferenciados: los jóvenes tecnófobos, los tecnófilos y los que se sitúan en un punto medio, con un uso habitual de la tecnología que varía de bajo a moderado o intensivo en función del contexto. La escuela debería entonces centrarse en competencias de cultura y ciudadanía digital reforzando las habilidades para usar las TIC herramienta formativa con los dos últimos grupos e insistiendo en las habilidades funcionales de las tecnologías para los tecnófobos. La universidad debería asegurarse de que todos sus alumnos entran con competencias básicas en TIC y centrarse en lo que la OCDE denomina las habilidades propias del siglo XXI, entre otras: la creatividad y la innovación; el pensamiento crítico; la resolución de problemas; la toma de decisiones; la comunicación; la colaboración; la alfabetización en información; la alfabetización en medios.

Entre 25-50 años, personas fuera ya de las estructuras formales del sistema educativo deberían buscar reforzar o ampliar sus competencias en TIC de tipo aplicado en función de su contexto laboral fundamentalmente a través de la formación que proporcionan las empresas o instituciones vinculadas al mundo empresarial en los distintos sectores. En general, los mayores de 50 años carecen de formación TIC básica por lo que las instituciones, públicas y privadas, deberían ayudarles a incorporarse a la llamada “ciudadanía digital” con proyectos de alfabetización tecnológica básica.

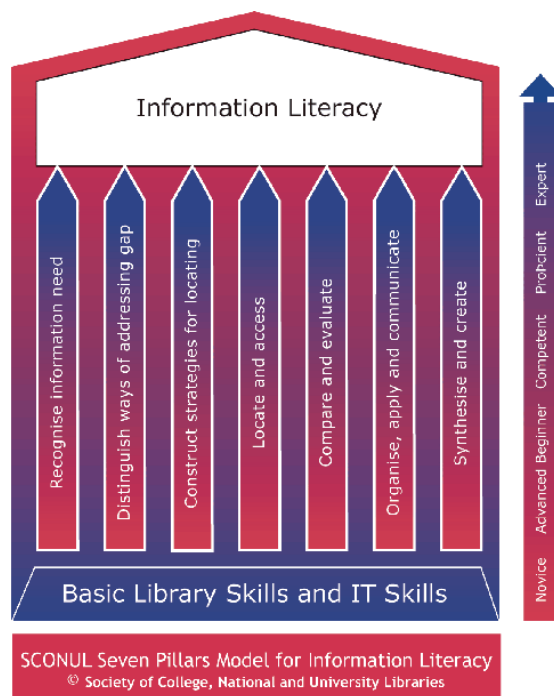
Este es el caso del [Microsoft Digital Literacy Curriculum](#), cuyo objetivo es enseñar y evaluar conceptos y habilidades informáticas básicas. O el de una de las iniciativas más conocidas a nivel europeo, por sus programas han pasado ya más de 9 millones de personas, la de la [ECDL](#) (European Computer Driving Licence Foundation), la Acreditación Europea de Manejo de Ordenador, la acreditación internacional europea que otorga el reconocimiento de poseer una formación básica y completa en informática a nivel de usuario y que es reconocida en algunas administraciones europeas.

Algunos de los programas más reconocidos de ECDL son: ECDL / ICDL - Conocimientos informáticos básicos; ECDL / ICDL Advanced - Conocimientos informáticos avanzados; ECDL /

ICDL CAD - Diseño 2D asistido por ordenador; ECDL / ICDL Health - Uso de sistemas informáticos en el ámbito sanitario; ECDL / ICDL CAD - Diseño 2D asistido por ordenador; o EqualSkills - Informática para principiantes, un programa diseñado para ofrecer a los principiantes unos conceptos básicos sobre informática así como la confianza y conocimientos necesarios para empezar a utilizar estas tecnologías.

¿Cuál es entonces el papel de las bibliotecas? Tal y como sostiene Lloyd (2008), la alfabetización tendrá diferentes características en diferentes contextos. Los contextos varían en función de los países, la cultura e incluso el género. Las **bibliotecas universitarias**, tienen una dilatada experiencia en programas de alfabetización informacional. La [Information Literacy Competency Standards for Higher Education](#), aprobada en el año 2000 por la Association of College and Research Libraries (ACRL) y aprobadas también por la American Association for Higher Education (1999) y el Council of Independent Colleges (2004) sentó las bases de otras muchas iniciativas parecidas en el mundo. Sobre esta base se aprobaron algunos estándares de alfabetización informacional en campos específicos como por ejemplo: Information Literacy Standards for Science and Technology (2006) o Information Literacy Standards for Anthropology and Sociology Students (2008).

En Europa existen otras iniciativas parecidas, como la de [Sconul](#) (Society of College, National and University Libraries) que promueve un modelo de alfabetización informacional basado en siete pilares, enfocado no solo al desarrollo de habilidades de información en la educación superior sino también aspectos de comprensión, creación y gestión del conocimiento, análisis crítico, etc. En general, son cursos para fomentar tanto las habilidades de búsqueda, selección, análisis crítico, reelaboración y comunicación de información, como el desarrollo de actitudes éticas hacia el uso de la misma (Rebiun, 2010). Estos cursos tienen en cuenta tanto los distintos soportes materiales de la información, sean impresos, audiovisuales o digitales, especialmente esos últimos, que consumen una parte importante del presupuesto en forma de compra de revistas electrónicas o acceso a base de datos.



Fuente: http://www.sconul.ac.uk/groups/information_literacy/sp/sp/spportcol.gif

Este tipo de cursos pueden ser de carácter general o especializado, obligatorios u optativos pero generalmente tienen como incentivo el reconocimiento de créditos. Y lo que persiguen no sólo es enseñar al estudiante a adquirir las habilidades instrumentales en la búsqueda y acceso a la información, sino también y sobre todo saber realizar un uso inteligente de la información en distintos contextos de uso. Los cursos se implementan básicamente de tres formas:

- Cursos específicos de alfabetización informacional. Impartidos por docentes, por bibliotecarios o de forma conjunta. (Aguilera, 2010)
- Cursos que forman parte del programa de un curso más general, por ejemplo, de introducción a la investigación. Impartidos por docentes o en colaboración para esa parte específica de bibliotecarios.
- Cursos fuera del programa curricular de estudio de las titulaciones pero parte de la oferta formativa de la universidad. A menudo impartido por los bibliotecarios, con alguna participación esporádica de docentes.

Hasta ahora las iniciativas en alfabetización informacional ha sido una tarea casi exclusiva de las bibliotecas universitarias, centrada en jóvenes universitarios y en general con habilidades

informáticas. Las bibliotecas públicas, en general, con escasez de recursos económicos, escasez de personal e incluso de conocimientos sobre métodos de alfabetización de información han estado dejando pasar la oportunidad para convertirse en formadores de una amplia población de jóvenes y adultos no universitarios. Se puede encontrar un buen resumen de la situación respecto a la alfabetización informacional en bibliotecas públicas en España y de otros países en (Calderón, 2010), (España - Ministerio de Cultura, 2009), (Gómez, 2007) o en el [Information Literacy International Resources Directory](#) de la sección de Alfabetización de la Información de la IFLA.

La mayor parte de los programas de cursos o seminarios en las bibliotecas públicas sobre alfabetización informacional siguen teniendo como hilo conductor el catálogo y muchos de ellos han seguido la estela de las bibliotecas universitarias. Son programas cuyo contenidos giran en torno a el catálogo de la biblioteca; la búsqueda y recuperación de información; los recursos digitales, la evaluación crítica de la información; la propiedad intelectual y/o los derechos de autor; cómo redactar trabajo o realizar una investigación; cómo citar; las peligros y riesgos de la red; las oportunidades y la privacidad de las redes sociales, etc. Sin embargo, el catálogo y los recursos contenidos en la biblioteca no son ya la fuente principal de información de los usuarios, que casi siempre encuentran lo que buscan fuera de los materiales de biblioteca, sin que esto quiera decir que ni las bibliotecas ni sus colecciones hayan dejado de tener sentido.

Las bibliotecas públicas seguirán siendo un espacio de estudio, cultura y aprendizaje pero es necesario tomar conciencia de que el catálogo, el OPAC, ha dejado de ser el eje central entre el bibliotecario, los libros y los usuarios. La gente cada vez busca menos en el catálogo y por tanto las bibliotecas públicas deben tratar de integrar el catálogo como una experiencia de usuario más en la interacción con el espacio digital en el que buscan tanto niños como jóvenes y adultos. Los bibliotecarios han de darse cuenta de que aunque sus usuarios estén guiados por el consumismo, por la superficialidad y por la rapidez con que quieren lo que buscan, aún así, siguen siendo sus usuarios. Y la mejor forma de que lo sigan siendo es adaptarse a los cambios para contribuir a la integración de la comunidad de usuarios a la que sirve.

Los programas de alfabetización informacional en las bibliotecas públicas deben definir cuatro tipos de cursos: los orientados a niños, enfocados hacia el juego, el videojuego, al descubrimiento de fuentes y al desarrollo de la creatividad y el pensamiento crítico. Los orientados a jóvenes con conocimiento de las tecnologías, en los que el enfoque debe ser hacia la alfabetización informacional; el orientado a personas adultas, sin grandes conocimientos, en el que el enfoque debe ser hacia la alfabetización tecnológica; y el orientado a personas adultas, con conocimientos básicos de tecnología, orientados hacia la ciudadanía digital y al fomento de la participación.

Los programas de alfabetización informacional orientados a niños de hasta 14 años deben estar basado en actividades, películas, juegos, videojuegos en consola o por Internet, y en el fomento de la lectura a través de los recursos existentes en las bibliotecas. Se trata de desarrollar actividades que acaben llevando a los niños a descubrir recursos existentes en la biblioteca o fuera de ella mediante el acceso a cuentos, a lugares o personajes de la actividad. El objetivo final debe ser el fomento de la creatividad y de la lectura, ayudándoles a la evaluación crítica de lo que encuentran cuando acceden a recursos que le permite descubrir historias de dinosaurios, de peces, de leyendas o del antiguo Egipto que complementan la película, los videojuegos, etc. Algunas bibliotecas logran la colaboración de profesores para intentar que la biblioteca pueda ser un verdadero complemento a las tareas y objetivos que marca la escuela.

Los programas orientados a jóvenes con conocimientos de tecnologías, difíciles de desarrollar por la edad del público al que se dirige, deben de ser los más orientados hacia las técnicas de búsqueda, la ética y la responsabilidad social y la evaluación crítica de recursos. Los juegos ya no deben ser el vehículo sino que es necesario diseñar actividades especializadas con personas o temas populares, utilizando las redes sociales como el instrumento para el desarrollo de la actividad, que debe fomentar la discusión y el pensamiento crítico. El objetivo no debe ser atraer a los jóvenes a la biblioteca con asiduidad sino convertir a la biblioteca en un referente, lo que no quiere decir que no se organice

alguna actividad con la presencia de algún personaje famoso (escritor, cantante, historiador, artista, fotógrafo...) relacionado con el tema de la actividad.

Los programas orientados a adultos sin grandes conocimientos informáticos deberían orientarse hacia la alfabetización tecnológica, hacia el manejo básico del ordenador para utilizar mínimamente un buscador, para aprender a copiar ficheros a un disco, a imprimir, a enviar y recibir mensajes de correo electrónico, a aprender a distinguir el navegador del editor de textos, a copiar y visualizar fotografías. Y, en general, a acceder a recursos digitales, estén o no en la biblioteca. Se trata de atraer a la biblioteca a usuarios con el fin de formarles y ayudarles a hacer un uso mínimo de las tecnologías.

Los programas orientados a adultos con algún conocimiento informático deben fomentar la idea de ciudadanía digital ideando programas en el que se fomente la participación de los usuarios: creando blogs de club de lecturas entre los usuarios, wikis sobre la historia del barrio o las distintas comunidades de los usuarios, seminarios sobre servicios online de la administración, sobre fotografías, sobre cine. El rol de la biblioteca pública debería ser el de intermediario entre sus usuarios y la información que comparten y, lógicamente, deberían tener como elemento vertebrador historias presentes en los libros y otros materiales de su colección.

6. Conclusiones

La alfabetización informacional, mediática y digital se ha convertido en un problema socioeconómico tanto para las sociedades desarrolladas como en vías de desarrollo, sociedades que exigen personas con capacidades de aprender y de manejarse en entornos digitales y a través de múltiples medios y tecnologías de información y comunicación. El problema ha dejado de ser exclusivo de las bibliotecas y, por tanto, estas instituciones deben buscar qué rol deben cumplir como agentes de alfabetización.

Los distintos organismos internacionales están tratando de definir las habilidades y competencias que deben poseer las personas para poder llegar a ser ciudadanos digitales activos que les permita aprovecharse de las ventajas de una sociedad que puede desarrollar

muchas de sus actividades en red, con lo que ello puede suponer de ahorro de costes, de combustibles, de facilidad en las relaciones con la administración y las empresas, etc. Algunas instituciones privadas ya han asumido el reto de formar en tecnologías dotando con competencias informáticas básicas y especializadas según el contexto laboral a muchos trabajadores. Las bibliotecas universitarias llevan también tiempo tratando de alfabetizar informacionalmente a estudiantes, enseñándoles a conocer otras fuentes de información y evaluar de forma crítica la información que encuentran.

Las bibliotecas públicas deben dejar de ser meros silos de objetos físicos de información, libros y revistas, para volver a su esencia: compartir la información y brindar oportunidades de cultura y aprendizaje a sus usuarios convirtiéndose en lo que siempre han sido, un elemento vertebrador de igualdad de oportunidades a través de la cultura y la información, solo que los objetos que ahora transportan esa información ya casi no son impresos sino digitales. Por ello deben intentar cumplir su rol como agentes alfabetizadores tratando de atraer y de retener a sus usuarios con programas de formación diferenciados en función de la edad y de los distintos perfiles de sus usuarios Y abandonando el catálogo y el conocimiento para buscar en el mismo como el elemento básico en la formación de usuarios. Dos de los grandes retos para las bibliotecas públicas serán: rediseñar sus espacios físicos para acomodarlos a una nueva realidad y realizar un esfuerzo en formación y reciclaje para adaptarse a los nuevos medios y los nuevos roles que debe cumplir la biblioteca y en donde la formación, sin duda, tendrá un papel más destacado.

7. Referencias bibliográficas

- AGUILERA, R., Hernández-Pérez, T., Ramos, M., & Vianello, M. (2010). Training undergraduate students to search and use statistical information: a cooperation between professors and librarians. World Library and Information Congress: 76th IFLA General Conference and Assembly "Open access to knowledge - promoting sustainable progress" 10-15 August 2010, Gothenburg, Sweden. IFLA. Retrieved from <http://www.ifla.org/files/hq/papers/ifla76/86-aguilera-en.pdf>.
- ANANIADOU, K. and M. C. (2010). Habilidades y competencias del siglo XXI para los aprendices del nuevo milenio en los países de la OCDE. OECD Education Working Papers, No. 41 (p. 17). doi: 10.1787/218525261154. Retrieved from http://recursostic.educacion.es/blogs/europa/media/blogs/europa/informes/Habilidades_y_competencias_siglo21_OCDE.pdf
- CALDERÓN REHECHO, A. (2010). Informe APEI sobre alfabetización informacional - E-LIS. Retrieved from <http://eprints.rclis.org/19154/>.
- CATTS, R., & Lau, J. (2008). Towards Information Literacy Indicators. Paris. Retrieved from <http://www.uis.unesco.org/template/pdf/cscl/InfoLit.pdf>.
- CEDEFOP. (2008). Terminology of European education and training policy: A selection of 100 key terms (p. 241). Luxemburgo: Office for Official Publications of the European Communities. Retrieved from <http://www.cedefop.europa.eu/EN/publications/13125.aspx>.
- Comisión Europea. (2009, November). Recomendación 2009/625/CE de la Comisión, de 20 de agosto de 2009, sobre la alfabetización mediática en el entorno digital para una industria audiovisual y de contenidos más competitiva y una sociedad del conocimiento incluyente. Retrieved from http://europa.eu/legislation_summaries/audiovisual_and_media/am0004_es.htm.
- España - Ministerio de Cultura/ Grupo De Trabajo De Alfabetización Informacional Jornadas De Cooperación Bibliotecaria. (2009). Hacia la alfabetización informacional en las bibliotecas públicas españolas. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10421/1303>.
- GÓMEZ-HERNÁNDEZ, J. A., & Pasadas-Ureña, C. (2007). La alfabetización informacional en bibliotecas públicas. Situación actual y propuestas para una agenda de desarrollo. Information Research, 12(3). Retrieved from <http://informationr.net/ir/12-3/paper316.html>.
- HERNÁNDEZ-PÉREZ, T. (2010). Informational, digital and media literacy challenges: a guide

to bridge the gap between natives and digital immigrants. In U. FEA (Ed.), 7th CONTECSI International Conference on Information Systems and Technology Management. Sao Paulo. Retrieved from <http://www.tecsi.fea.usp.br/eventos/contecsi/>.

LLOYD, A., & Williamson, K. (2008). Towards an understanding of information literacy in context. *Journal of Librarianship and Information Science*, 40(1), 3-12. Sage Publications. doi: 10.1177/0961000607086616.

OCDE. (2010). Are the new millennium learners making the grade? (Executive summary). Retrieved from <http://www.oecd.org/dataoecd/6/56/45000441.pdf>.

PINTO, M., Cordon, J. A., & Gómez Díaz, R. (2010). Thirty years of information literacy (1977-2007) : A terminological, conceptual and statistical analysis. *Journal of Librarianship and Information Science*, 42(1), 3-19. Retrieved from DOI: 10.1177/0961000609345091.

REBIUN. (2010). Temas de trabajo - Alfabetización informacional. Retrieved from <http://www.rebiun.org/temasdetrabajo/alfin.html>.

VERNIERS, E. P. (2009). Media literacy in Europe Controversies, challenges and perspectives. EuroMeduc/Bruxelles. Retrieved from http://www.euromeduc.eu/IMG/pdf/Euromeduc_ENG.pdf.