

Los bibliotecarios en la sociedad de la información

Lic. Claudia Silvera Iturrioz¹

Resumen

Se describen los cambios generados por las nuevas tecnologías de la información en el campo de las bibliotecas, así como las nuevas funciones adoptadas por sus especialistas para adaptarse a la sociedad de la información. Se destaca la importancia de la educación permanente y de la alfabetización informacional para lograr que los usuarios conviertan en receptores activos de los nuevos medios. Se aborda la introducción de normas para la adquisición de una alfabetización informacional, así como la necesidad de la creación de políticas nacionales de información para lograr mayores oportunidades en el desarrollo equitativo de los ciudadanos.

Palabras clave: Sociedad de la información, usuarios de la información, medios de comunicación, servicios de información, bibliotecarios, formación de usuarios.

Librarians in the information society

Abstract

The changes generated by new info technologies in the field of libraries, as well as, the new functions adopted by the specialists to adapt themselves to the information society, are described. The significance of permanent education and of the informational literacy campaign to transform users into active receivers of the new media is stressed. The introduction of norms for the acquisition of an informational literacy, as well as the need for the creation of national information policies to achieve better opportunities in the equitable development of citizens, are dealt with.

Key words: Information Society, information users, communication media, information services, librarians, user's training.

Copyright: © ECIMED. Contribución de acceso abierto, distribuida bajo los términos de la Licencia Creative Commons Reconocimiento-No Comercial-Compartir Igual 2.0, que permite consultar, reproducir, distribuir, comunicar públicamente y utilizar los resultados del trabajo en la práctica, así como todos sus derivados, sin propósitos comerciales y con licencia idéntica, siempre que se cite adecuadamente el autor o los autores y su fuente original.

Cita (Vancouver): Silvera Iturrioz C. Los bibliotecarios en la sociedad de la información. Acimed

2005;13 (). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_3_05/aci06305.htm Consultado: día/mes/año.

A lo largo de la historia, y con diversos matices, las bibliotecas han creado sus estructuras y objetivos en torno a las necesidades de los usuarios. Al principio, frecuentadas en por un núcleo limitado de personas, por ejemplo, aquellos que utilizaban la Biblioteca de Alejandría (305-282 a.C.), como escuela y centro de investigaciones, o los eruditos y autoridades que accedían a la biblioteca de Pérgamo (197-159 a.C.) También, durante la Edad Media estuvo limitado el acceso a las colecciones y, en general, custodiadas por monjes de distintas órdenes, su uso se circunscribía a un círculo de individuos letrados.

Dicha situación comenzó a cambiar debido, entre otros factores, a la reforma protestante, que promovió el acceso a las bibliotecas con su doctrina de libre examen de la Biblia. Asimismo, la Revolución Francesa tuvo su influencia en el siglo XIX, sus "principios de soberanía popular y de propiedad nacional de los bienes culturales", proclamados en la declaración de los Derechos del Hombre (1798), impulsaron el quehacer de las bibliotecas públicas".¹

Los objetivos bibliotecarios y los diversos modelos de servicio han transcurrido por diferentes etapas, según las épocas.

La historia de la biblioteca que presenta *Torres Vargas* es muy interesante. Su cronología menciona varios modelos de servicios establecidos por las bibliotecas desde sus comienzos y los describe a grandes rasgos. En principio, se estableció la biblioteca bajo el modelo de acumulación donde, se concebía como una colección de libros a conservar para el bien de sus usuarios potenciales; posteriormente, apareció la biblioteca basada en el registro de información, cuya misión principal era controlar el acervo para organizarlo en forma sistemática; mas tarde, surgió la biblioteca con libre acceso que posibilitaba el uso público de los fondos y así sucesivamente hasta nuestros días. ¹

Una interesante teoría afirma la posibilidad de que las bibliotecas surgieron debido a las necesidades de enseñanza de los primeros docentes - escribas sumerios. "Las características básicas de las bibliotecas persas, judías y babilónicas, en identidad con las sumerias, permiten afirmar que las bibliotecas no tuvieron, ni tienen, como función última o finalidad, la conservación y preservación de la cultura, sino su actualización dinámica, formativa del ser humano, del ideal al que aspiraban; y que el bibliotecario, antes de ser un mediador pasivo, subordinado a dichas bibliotecas, era esencialmente activo y estaba consciente de su finalidad formadora de la comunidad".²

Por tanto, más allá de su perfil, las bibliotecas se desarrollaron y complementaron sus objetivos, mediante su transformación constante para ofrecer un servicio que cumpliera con las expectativas de sus usuarios.

Las bibliotecas actuales

Para definir el modelo actual de las bibliotecas, puede utilizarse el término "biblioteca híbrida", de una gran resonancia en los últimos tiempos. La biblioteca híbrida comprende aquellos servicios de

información que se nutren de diversas herramientas y elementos tradicionales - mayormente representados por los soportes de información impresa y los catálogos en fichas - y que incorporan las nuevas tecnologías para cumplir con sus objetivos -computadoras, redes y sistemas integrados de información, nuevos formatos, publicaciones electrónicas, etcétera. La biblioteca híbrida incluye las nuevas tecnologías de la información, con ellas incorpora una característica común en todos sus servicios, pero este valor agregado no constituye una simple suma.

La tecnología es un elemento integrador que logró atravesar y transformar todas las áreas del acervo y de la gestión del servicio en la biblioteca.

El objetivo común de la actividad bibliotecaria es ofrecer información al usuario y la incorporación de las tecnologías ha permitido una mayor integración de los servicios y las herramientas destinados a dicho objetivo. Se han trascendido las fronteras físicas del propio servicio de información para posibilitar la cooperación entre instituciones y redes. Dichos cambios, obligados por el entorno, se reflejan en forma de nuevas inquietudes entre usuarios y bibliotecarios.

Las formas de los documentos y soportes introducidos por las tecnologías plantean interrogantes al momento de procesar la información con las técnicas utilizadas tradicionalmente. Es por esto que las reglas de catalogación se revisan en forma permanente, así como los formatos electrónicos de procesamiento e intercambio de información bibliográfica. La aparición constante de nuevos medios y soportes de información implica, a veces, una recategorización y redefinición de los documentos según su estructura y características. Surgen definiciones más amplias de documento y nuevas categorías de datos.³ Por otra parte, algunos comparan la aparición de las publicaciones electrónicas con la revolución que significó en otro momento la invención de la imprenta.⁴

De cualquier manera, ninguna de estas innovaciones puede realmente sustituir a las demás, y en todo caso, los nuevos medios de información son complementarios y valiosos, en tanto reflejan una etapa más del desarrollo de la biblioteca, comunicadora y promotora de la información en la sociedad.

El escenario actual de convergencia de medios, tanto para el acceso como para la gestión de la información, es un importante desafío para los profesionales responsables del procesamiento técnico-documental.⁵ Es necesario trabajar con un acervo cada vez más híbrido, donde la información se presente en papel como medio tradicional (el medio impreso), y también en forma electrónica o digital (en medios no impresos). Puede hablarse, a veces, de una misma fuente de información y contenido en diversos soportes. Crece la exigencia de tomar decisiones para procesar los acervos y para integrar lo moderno con lo antiguo.

Concordamos con *Torres Vargas*, cuando afirma que "la información digital y la impresa representan dos ámbitos totalmente diferentes. Ninguna suple a la otra. La biblioteca híbrida no debe considerarse como una etapa de transición sino de armonización entre estos dos medios".⁶ Dicha armonización puede lograrse mediante la educación y la orientación hacia lo nuevo en forma paulatina.

En cuanto a los acervos de las bibliotecas modernas, *C Rusbridge* realiza una descripción de los medios que debe incluir cualquier biblioteca que pueda definirse como híbrida, y aclara que ella "agrega

distintas tecnologías, diferentes fuentes y que refleja el estado que hoy no es completamente digital, ni completamente impreso, donde se emplean las tecnologías disponibles para unir en una sola biblioteca, lo mejor de los dos mundos (el impreso y el digital)".^{7,8}

Según la clasificación de dicho autor, en una biblioteca moderna deben coexistir los medios siguientes: "OPAC (On line Public Access Catalogue), COPAC (Curl On line Public Access Catalogue) y el Catálogo Unificado (Telnet/Web). La participación en consorcios permite que una comunidad académica utilice los recursos bibliotecarios de otras instituciones, locales y regionales; (...), un catálogo regional virtual unificado, al que se suman los CD-ROM y disquetes off line, los CD-ROM en redes; los servicios de acceso a textos completos, los sistemas de reservas electrónicas, los grupos de datos remotos en las universidades, los grupos de datos locales, basados en el web de bibliotecas e instituciones, los portales locales de recursos del web, los portales remotos del web, las revistas electrónicas remotas, los libros electrónicos locales o remotos, las revistas impresas, las colecciones especiales, los mapas, slides, grabaciones de audio y video." ⁸

Esta combinación de recursos y soportes que ofrecen muchas bibliotecas actuales las convierten de hecho en "híbridas".

Con respecto a los usuarios de la información, la tecnología presenta significativas ventajas para quienes se lograron adaptar a los cambios tecnológicos y muy pronto han podido obtener un provecho de su dominio. Pero también, existen usuarios que no logran una adaptación rápida, sea porque no tienen los medios para conseguirlo, o porque no se aventuran a utilizar los nuevos formatos de la información, así como los medios para su manejo.

Como puede inferirse, existe un nuevo tipo de relación tecnológico-social. Aparecen nuevas necesidades entre los usuarios de las bibliotecas en el marco de la sociedad de la información, que las transforma poco a poco y las lleva a un replanteo de sus principales servicios. Sin embargo, antes de hablar de cambios debe definirse cuáles son las implicaciones de formar parte de esta nueva sociedad.

La sociedad de la información

La sociedad de la información constituye una nueva forma de organización social y productiva en torno a las tecnologías de la información y la comunicación.⁹ *Redón Rojas*, define esta sociedad como una trama de relaciones sociales. "Desde un enfoque holístico es el conjunto de relaciones sociales en un espacio social (institucionalidad) altamente dinámico, abierto, globalizado, que se apoyan y realizan por medio de de la información; que es igualmente dinámica, abierta, globalizada, tecnologizada además de mercantilizada. Es así, que los individuos para existir, deben ser receptores, transmisores, consumidores y una elite de creadores de este tipo de información". ¹⁰

Se habla de una sociedad inducida a adoptar una nueva organización, caracterizada por la necesidad de información como elemento básico para su funcionamiento en el nuevo contexto tecnológico, social y productivo. El entorno de esta nueva sociedad, constituye, como se dijo, una ventaja para aquellos que logran asumir los cambios y los conocimientos necesarios para adaptarse. Pero significa un gran

obstáculo para los que no logran asimilar o acceder tan fácilmente a los nuevos conocimientos. Por esto, la educación de las personas es fundamental para lograr una inserción equitativa y justa en el nuevo paradigma de sociedad.

La sociedad de la información, como se ha definida, deja entrever cierto interés comercial, o dirigismo económico. En este sentido, y en referencia directa a la influencia del poder económico en las bibliotecas, *Magallán Wals* afirma que "si bien podemos rastrear la existencia de un pensamiento y técnicas bibliotecarias desde las primeras sociedades urbanas de la Antigüedad, estos [centros de información] siempre han estado ligados al dirigismo político y los intereses de los grupos de presión (económica, política, religiosa) más influyentes de cada momento (...)." ¹¹, "Hoy, el vivo interés de los grupos económicos de presión por los medios de información y su control, como factor clave para la propaganda política y la difusión de los modelos sociales concretos, coincide con el papel cada vez menor que los estados tienen como poder decisivo al subyugar sus intereses al de los grupos económicos supranacionales." ¹¹

Es innegable que la información es un poder que habilita para obtener varios objetivos.

También es cierto, que la información puede manejarse por medio de datos o de su omisión para crear en las personas una interpretación conveniente a los fines de quien la propone.

La búsqueda de poder y control sobre la sociedad es un componente más de las consecuencias del desarrollo globalizado de los medios de información y comunicación.

El acceso a la información no es algo a lo que simplemente se apela como un derecho legítimo de los individuos, hoy se ha convertido en una lucha constante con el mercado de la información para obtener un acceso abierto y justo.

Frente a estos hechos y en consideración a que el consumo de información es cada vez más necesario en el mundo actual es evidente la necesidad de desarrollar criterios para diferenciar entre las informaciones presentadas en los distintos medios con respecto a su verdadero contenido y utilidad. Estas razones nos llevan a pensar que la educación y los centros de información son elementos claves para garantizar el derecho a obtener información verás y adecuada.

Por otra parte, no sirve de nada que las bibliotecas complementen sus servicios y transformen sus acervos, según las nuevas tecnologías, si estas no se centran en el usuario como su objetivo principal. Este usuario es a quien han servido siempre los bibliotecarios. Hoy el usuario de la información se encuentra muchas veces desorientado y perdido o bien, capacitado y con nuevas exigencias frente a la nueva sociedad de la información. Así, el bibliotecario, en la sociedad de la información, se esfuerza por formar al usuario, porque pierda el miedo a lo nuevo y; ofrece al usuario exigente nuevos productos y servicios, pero para ello, ha de capacitarse amplia y constantemente.

Alfabetizar a las personas en las tecnologías de información y comunicación, así como en el manejo intelectual y crítico de la información obtenida gracias a dichas tecnologías, constituye una necesidad fundamental.

Es muy importante apelar a que el usuario logre identificar, a partir de los distintos medios, aquellas fuentes de información más valiosas y confiables para interés.

Con respecto a la actitud del usuario y la educación frente a los medios de información, es de destacar que "cualquier propuesta que pase por articular los espacios de la comunicación y de la educación ha de basarse en la concepción de un receptor activo", que, según *Martínez* de toda es un: "desconstructor/reconstructor del significado de los medios, capaz de reflexionar críticamente sobre ellos, pero que, al mismo tiempo, le entretienen y le ofrecen soluciones a sus problemas."¹²

El aprendizaje que posibilitan los medios, traducido en la experiencia de dicho "sujeto activo", es un ideal de educación en la utilización provechosa y crítica de los medios de información a la que deben apelar los bibliotecarios.

Según *Pineda*, el bibliotecario en la sociedad de la información, para lograr la nueva alfabetización en tecnología e información para los ciudadanos, debe: "aprovechar la tecnología del mundo globalizado y reducir de alguna forma, la brecha entre informados ricos e informados pobres, para posibilitar que todos participen de la sociedad de la información y creen una cultura de individuos con capacidad de trabajar con información, para su desarrollo personal y profesional".¹³

Necesidad de una alfabetización informacional

La proliferación de tecnologías de la información, las fuentes de información y las nuevas posibilidades de comunicación, coexiste con la necesidad creciente de información para la toma de decisiones y la solución de los problemas de la vida diaria. Así también, la educación permanente, como paradigma educativo en la sociedad de la información, es una necesidad manifiesta o latente en cada individuo.

Cada día, es más evidente el cambio constante y el surgimiento de nuevas exigencias en materia de necesidades de información.

Dicha necesidad es tan importante, que se asiste a un nuevo tipo de analfabetismo. Saragüeta utiliza un término bastante representativo: "neoanalfabetismo".¹⁴ Con él, se refiere a la brecha que las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han creado entre individuos familiarizados o ajenos a su implantación en la sociedad. Su término es acertado porque representa algo nuevo, (neo); ciertamente, esta clase de analfabetismo es nuevo, implica más que saber leer y escribir correctamente, razón por la que la UNESCO ha trabajado durante los últimos 20 años. Pero también, por la noción de profundidad y distancia que expresa, si se relaciona con la brecha que implica entre las sociedades del mundo y entre sus ciudadanos.

Por otra parte, a la vez, que se habla de un nuevo analfabetismo, apareció con gran fuerza, desde hace pocos años, un término específico para referirse a la alfabetización necesaria para evitar las brechas económica y social, que es capaz de generar la sociedad de la información. Se trata de "alfabetización informacional". Poco a poco, nos acercaremos a este concepto pero antes, es necesario describir cómo se

ocurre esta nueva alfabetización en el contexto educativo actual y como se relaciona con la profesión del bibliotecario.

Educación permanente

El aumento de los conocimientos tecnológicos, comunicacionales e informacionales ha generado un proceso de cambios en torno a la educación de las personas. El aumento de los conocimientos que se consideran necesarios para realizar diversas actividades ha producido la necesidad de una educación permanente.

Los medios y niveles formales hasta ahora empleados para transmitir el conocimiento no alcanzan para satisfacer las necesidades formativas, que implica el saber en el mundo actual.

Fontcuberta, alerta sobre el nuevo desafío que plantea, a nivel de la educación, el siglo XXI, y específicamente, se refiere a los factores que lo determinan: "necesidad de un cambio educativo ante un nuevo modo de conocer; las exigencias de una sociedad compleja, en la que los fenómenos sociales están cada vez más interrelacionados y que deben aceptar la contradicción y la incertidumbre como métodos de acceso al conocimiento; la globalización; y la existencia de una cultura mediática que ha ocupado espacios, hasta hace poco, reservados al sistema educativo. La solución a tales desafíos es una tarea crucial para el futuro de nuestras sociedades." ¹²

Goéry Délaçôte, describe tres grandes revoluciones en marcha que provocan un cambio educativo muy significativo: la cognitiva, de la interactividad y de la gestión de los sistemas educativos. ¹⁵

La interactividad se vincula con el cambio de relaciones entre emisor/receptor, narrador/lector, profesor/alumno. En palabras de dicho autor: "es el usuario quien construye el relato que ningún narrador habrá elaborado completamente. La función de quien concibe el programa es suministrar las piezas fundamentales de los relatos." ¹⁵

En cuanto a la revolución cognitiva: "la enseñanza debe tener un contenido, el saber debe poder utilizarse para resolver problemas, incluso, situaciones nuevas no exploradas y, por último, el individuo debe controlar consciente y voluntariamente sus propios procesos cognitivos, sus razonamientos, la manera en que aprende, lo que ocurre en su memoria y el modo en que puede robustecer su funcionamiento para mejorar los resultados." ¹⁵

La revolución en la gestión de los sistemas educativos, se traduce en múltiples crisis: crisis en los currículos escolares, crisis en la función del profesorado, crisis en los lenguajes que funda y utiliza la escuela, crisis en los recursos técnicos, crisis en los valores y en los sistemas de socialización, crisis de gestión, etcétera.

Pero más allá de los problemas que plantea definir lo qué es "conocer", pueden identificarse tres elementos fundamentales en la transformación del conocimiento en la actual sociedad: necesidad de profundización y especialización en un campo específico del conocimiento -conocimiento, que en varias áreas, queda rápidamente obsoleto; demanda de formación en nuevas disciplinas en el ámbito académico

y profesional, así como de establecer objetos de estudio desde una perspectiva transdisciplinaria.

Las diversas profesiones necesitan cada vez más una mayor actualización en saberes para la práctica diaria, así como también, la integración de sus saberes con otras disciplinas. Estas son las bases donde se justifica y asienta la educación permanente. El concepto actual de la educación permanente se relaciona con "la construcción continua de la persona, de su saber y de sus aptitudes, de su facultad crítica, sus actitudes y su capacidad de actuar; de habilitarnos a desarrollar una conciencia crítica sobre nosotros mismos y fomentar nuestra plena participación en el trabajo y en la sociedad". ¹⁶ Compartimos la opinión de *Almada de Ascencio*, quien considera que es importante dirigir los planes educativos hacia una "sociedad educadora y educada" para el próximo siglo. Pero aún así, creemos que ello, no se logrará sin ampliar la oferta educativa con calidad, con equidad y con el apoyo de las nuevas tecnologías de la información.

El cambio en las bibliotecas

La introducción de las tecnologías de la información ha influido en los objetivos y dirección de las bibliotecas. El derecho a saber y el derecho a acceder a la información son dos principios esenciales en el cambio de las bibliotecas. Durante, los últimos años se ha producido algunos cambios importantes en el campo bibliotecario, entre ellos:

- El surgimiento de nuevas formas de presentación de la información, así como nuevos modos de buscarla, de acceder a ella y de procesarla.
- La aparición de nuevas necesidades relacionadas con la toma de decisiones en cuanto a los acervos de las bibliotecas. Se ha establecido una nueva relación del bibliotecario con la industria de la información, los editores, librerías y agentes de la información. Se han creado consorcios para defender los derechos de las bibliotecas frente a los proveedores de información y para realizar una actividad cooperativa de préstamo interbibliotecario o acceso a las bases de datos y documentos.
- La conformación de sistemas mejores de intercambio de documentos a nivel regional y mundial.
- El inicio de los movimientos académicos dirigidos a promover el acceso abierto a las publicaciones electrónicas y el software libre.
- La aparición de nuevas exigencias para la toma de decisiones en la adquisición de tecnologías y nuevos soportes de información. A ello se agregan las decisiones y cambios constantes que deben considerarse en la obtención de programas de software y apoyos informáticos.
- El crecimiento acelerado y constante del caudal de información y publicaciones disponibles, como resultado de las facilidades que ofrecen las nuevas tecnologías.
- El establecimiento de nuevos retos entre los profesionales de la información, nuevas funciones en su ámbito de trabajo, cada día, más relacionadas con la docencia y el apoyo en materia de educación a los usuarios de la información.
- Finalmente, el bibliotecario, como profesional, requiere ahora de una educación permanente, muchas veces, sin tener para ello, otros recursos que los propios y así como de una adaptabilidad a su entorno de trabajo. Es necesario tomar decisiones rápidas y participar activamente en el proceso de cambio de las herramientas de trabajo, por ejemplo, reglas de catalogación o formatos

bibliográficos, así como la adopción de nuevos estándares.

Dichos cambios constituyen grandes desafíos, difíciles para quienes no tienen suficientes recursos como para seguir de cerca el desarrollo de la tecnología y el mercado, sean individuos o instituciones. Quienes necesitan acercarse al saber en la sociedad actual, deben enfrentar necesariamente la capacitación como herramienta para lograrlo. Es muy importante que las personas aprendan a identificar y seleccionar información, así como a manejar las herramientas tecnológicas para informarse y educarse en forma permanente.

La respuesta a estas necesidades comienza con una alfabetización informacional adecuada.

Por alfabetización informacional puede entenderse: "la capacidad para afrontar situaciones nuevas y planteárselas sobre la base de la estar bien equipado [capacitado]... para encontrar y utilizar la información necesaria".¹⁷

La situación actual muestra que, tanto el usuario como el propio bibliotecario requieren de dicha capacitación en forma permanente con vistas a enfrentar con eficiencia la realización de sus respectivas actividades profesionales diarias. "Para desarrollar buenos programas de formación de usuarios, para ayudar al aprendizaje de los estudiantes y mejorar sus habilidades en información, los bibliotecarios y documentalistas deben preparar adecuadamente sus capacidades didácticas" ¹⁸ pero además, es importante extender el alcance de estos programas de formación, a todos los usuarios de las bibliotecas y centros de información, es decir, no sólo a los de las bibliotecas pertenecientes al ámbito educativo.

Hace algunos años, se sumó a la actividad de educación permanente, la intención de capacitar al bibliotecario en ciertas habilidades pedagógicas para su profesión; al respecto, existen varias experiencias realizadas en distintas universidades europeas,¹⁹ y se han desarrollado diversos centros de formación pedagógica para bibliotecarios, por ejemplo, en Francia, *la Unité Règionale de Formation et de Promotion pour L'Information Scientifique et Technique (URFIST)* fundó *Unité Règionale de Formation et de Promotion pour L'Information Scientifique et Technique*; en Estados Unidos, la American Libraries Association (ALA), creó en 1997, el *Institute for Information Literacy*.

Para la incorporación de la actividad formativa y educativa de los usuarios, el bibliotecario se vale de los servicios de formación de usuarios y se han establecido una serie de prioridades por los propios centros de información para incorporar a sus objetivos, las nuevas ideas para la formación de los usuarios, partir del uso de diversos métodos de educación en información.

La educación en el contexto de las bibliotecas

La biblioteca es un nexo al conocimiento y a la educación en la sociedad, de ahí que ella:

- Actúa como intermediaria entre información y usuario, adquiere, conserva, procesa y suministra información, es decir, facilita el acceso a la información para su transformación en conocimiento.
- Ofrece a los usuarios, por medio de sus servicios de información y consulta, la posibilidad de

hallar la información necesaria en forma directa.

- Desarrolla cursos para la formación y el entrenamiento de sus usuarios, que constituyen una modalidad real de educación en el entorno bibliotecario, y que posibilitan el acercamiento del usuario a la biblioteca y a su acervo.
- Enseña de distintas maneras, el concepto y la importancia de la información, las técnicas y procedimientos para informarse.

De este modo, orienta al usuario para que se desenvuelva con facilidad en cualquier institución de información.

La formación de usuarios, una actividad común y muy necesaria en toda biblioteca, ha cambiado paulatinamente, ha ampliado sus métodos y contenidos.

La capacitación tradicional del usuario en la búsqueda de información y el manejo de los recursos bibliotecarios, no es suficiente para que éste obtenga la información que necesita. En la realidad actual, se requiere poseer ciertas habilidades y conocimientos para obtener un beneficio del gran volumen de información existente, sin importar su soporte o formato de presentación. Ello nos lleva nuevamente a la necesidad de una alfabetización informacional.

Y precisamente, una de las aristas de una alfabetización informacional es el dominio de los procesos necesarios para que el usuario de una biblioteca consiga acceder a la información, analizarla y comprender sus características, bien de contenido como de presentación, con vistas a obtener y manejar los conocimientos de su interés.

"La alfabetización informacional es un objetivo global que implica y compromete tanto al sistema educativo en todos sus niveles obligatorios como a las instituciones documentales. Los documentalistas, como proveedores y organizadores de información para su uso, deben facilitar el conocimiento de las metodologías documentales que permiten su mejor aprovechamiento, enseñarlas y simplificar los sistemas de recuperación de información según las necesidades y características del proceso de aprehensión de conocimiento de los usuarios".¹⁸

La participación interdisciplinaria

Otra posible intervención educativa del bibliotecario es su participación en grupos interdisciplinarios para apoyar la docencia, sobre todo en el ámbito universitario.

Según *Bruce*,¹⁷ el concepto de alfabetización informacional, implica un proceso de búsqueda y encuentro con la información adecuada, que dependerá, para que sea eficaz, y pueda realmente resolver un problema o asistir en la toma de decisiones, de la experiencia de quien busque la información.

En este sentido, el bibliotecario, acostumbrado a tratar la información y con la información, a veces, especializado en el procesamiento de un área del conocimiento o tipo de biblioteca, se señala como un agente adecuado para lograr encontrar información pertinente y calificada de manera eficiente, porque es un vasto conocedor de los medios para estos propósitos. Por otra parte, el bibliotecario es el profesional

idóneo en materia de conocimiento sobre normativas y metodología para la presentación de trabajos académicos, cualquiera sea su índole, sobre las fuentes más importantes, para la elaboración de las listas de referencias bibliográficas, etcétera. Por esta razón, la formación y experiencia del bibliotecario se reclama frecuentemente para la ejecución de tareas en la docencia interdisciplinaria y el apoyo a la educación permanente de distintos grupos de usuarios de la información.

En cuanto a la actividad docente en general, las tecnologías han modificado los diversos métodos de enseñanza e incorporado nuevas formas de conocer y de actualizarse; hoy son comunes los congresos virtuales, las teleconferencias, los cursos virtuales, los foros educativos, las listas de discusión, los videos educativos en línea, las páginas web interactivas, los tutoriales, etcétera.

También se han modificado los soportes, en forma tal que la información se puede presentar en forma impresa, en discos compactos, DVD, formatos electrónicos como html, xml, pdf, tif, entre otros.

Para asistir a este nuevo contexto, el bibliotecario se debe capacitar sólida y constantemente.

Cambios en el servicio de referencia

El servicio de referencia de las bibliotecas es su principal medio para la satisfacción directa de las interrogantes de sus usuarios.

Básicamente, se ocupa de informar al usuario, por medio de respuestas a sus preguntas particulares o frecuentes o la indicación de las fuentes apropiadas para resolver sus necesidades o evacuar sus dudas. Además, se encarga de realizar entrevistas personales para acordar y determinar los requerimientos de las búsquedas bibliográficas que solicitan los usuarios.

La sociedad de la información ha influido considerablemente en los servicios de referencia sobre todo, a partir de la aparición y multiplicación de las fuentes de datos, así como de la necesidad de nuevas y variadas habilidades para el manejo de las herramientas surgidas para la búsqueda de información; otro tanto ha ocurrido con las clases de interrogantes que se reciben en dichos servicios. Cada vez, las consultas se tornan más complejas y diversas, y para responderlas es necesario dominar el nuevo contexto de la información disponible, sus tipos, estructuras, organización, características, formas de acceso, etcétera.

"Mientras que los bibliotecarios tienen que permanecer en una continua actitud de aprendizaje para mantenerse al tanto de las nuevas tendencias y fuentes, deben replantearse cómo hacer su trabajo y cómo proporcionar sus servicios. Tradicionalmente, los bibliotecarios han ofrecido servicios de referencia y de información, de cierta manera, y se ha esperado que los usuarios se atengan a estos términos. Ahora, sin embargo, los bibliotecarios deben comenzar a entender los deseos y necesidades cambiantes de sus usuarios en relación con la adquisición de conocimientos y el uso de información".²⁰

Los servicios de referencia bibliotecarios cambian, por ejemplo:²⁰

- Los mostradores de ayuda se han convertido en parte de los servicios de referencia.

- Los usuarios necesitan formación para el acceso, organización y uso de la información de manera que, la alfabetización informacional se ha incorporado a la actividad de los servicios de referencia.
- Los usuarios necesitan ayuda remota, así, la comunicación electrónica, incluida la videoconferencia, se integra al trabajo de referencia.
- Los usuarios necesitan recibir la ayuda en el sitio donde están, de manera que los referencistas a menudo "corren" la biblioteca para satisfacer estas necesidades o acceden a los despachos de profesores para proporcionar los servicios necesarios."

Para complementar esta percepción sobre un servicio de referencia tradicional, las siguientes preguntas clásicas o consultas de los usuarios, pueden ilustrar al lector:

- ¿Cómo puedo saber los libros o revistas que tiene la biblioteca?
- ¿Cómo puedo buscar una información que necesito?
- ¿Qué es una base de datos, cómo funciona?
- ¿Cuáles son las palabras clave?, ¿para qué sirven?, ¿cómo las busco?
- ¿Dónde puedo buscar lo que necesito?
- ¿Quién puede asesorarme sobre este tema?
- ¿Qué es una búsqueda bibliográfica?,
- ¿Cuáles son las obras de referencia?
- ¿Qué son las referencias bibliográficas?,
- ¿Para qué, cómo y quién elabora el reglamento de la biblioteca?

Sin embargo, en el contexto actual, dichas interrogantes han cambiado y pudieran ser:

- ¿Qué es Internet?
- ¿Qué significa HTML o WWW?
- ¿Qué es un link?
- ¿En qué direcciones de Internet puedo buscar la información que necesito?
- ¿Qué son las FAQs?
- ¿Qué es un motor de búsqueda, cómo funciona?
- ¿Cómo puedo buscar este tema?
- ¿Cómo puedo buscar imágenes?
- ¿Qué son las revistas /libros electrónicos?
- ¿Qué es un archivo PDF?
- ¿Qué es una base de datos en línea?
- ¿Cómo funciona un software para la traducción y cuán fiable es?
- ¿Por qué no puedo acceder a esta información, qué es un password?
- ¿Debo pagar por la información disponible en Internet?
- ¿Esta información es confiable?, ¿cómo puedo asegurarme de ello?
- ¿Si no obtengo la información que necesito en línea, dónde más puedo buscar?
- ¿Qué es un e-book, dónde puedo encontrarlo?
- ¿Cómo accedo a revistas en formato electrónico?

- ¿Puedo guardar esta información, cómo debo hacer?
- ¿Cómo debo citar en la bibliografía los recursos electrónicos?

La respuesta a estas interrogantes y otras muchas más, comunes en los servicios actuales de referencia, requieren de nuevos conocimientos sobre la información, de un nuevo nivel de aprendizaje.

Es importante aclarar, que el nuevo paradigma, implica saber conducirnos para responder a las consultas, tanto cuando existe la tecnología y los medios necesarios como cuando se carece de ellos. La sociedad de la información está presente para todos, cualquiera sea la realidad que nos toque. Para que todos los usuarios alcancen humano derecho de obtener información para su vida social y desarrollo personal,²¹ se debe nivelar el conocimiento, a partir de una educación en información, según las posibilidades de cada realidad.

Perspectivas futuras

Ocurren cambios constantes y necesarios. En algunos países, son materia resuelta aquellos temas que comienzan a surgir en forma de interrogantes en otros, como es el caso de la discusión sobre las nuevas posibilidades para el procesamiento técnico de la información que ofrecen los formatos bibliográficos, así como la construcción de grandes redes de información con el apoyo en las nuevas tecnologías de la información.

La literatura bibliotecológica de los países de avanzada, se refiere con frecuencia, a la importancia de diseñar interfaces amigables y adecuadas a las necesidades del usuario en los medios de información electrónicos, sea con respecto al diseño gráfico, documental de las páginas web, de las redes o de los catálogos en línea, siempre acorde con los estándares para el manejo de los metadatos, que facilitan el acceso, la búsqueda y la recuperación de la información.

El metadato se plantea desde hace algún tiempo en el ámbito bibliotecario como una alternativa desafiante a las tradicionales normas de catalogación. Existen dudas sobre cuáles formatos utilizar para los registros bibliográficos, para el intercambio y el acceso a los datos en el entorno electrónico, MARC²¹, Dublin Core u otros muchos muy utilizados hoy en los catálogos en línea y en creciente expansión.

En este sentido, *Ortiz-Repiso*,²² exhorta a la comunidad bibliotecaria a seguir en la búsqueda objetiva y el estudio cuidadoso de los meta datos y estándares más prometedores para el futuro digital.

Por otra parte, *Gorman*,²³ plantea un grupo de interrogantes sumamente acertadas, relacionadas con las inquietudes que establece el almacenamiento de la información electrónica, la efímera duración de las publicaciones en el web, la especialización pertinente de sus contenidos, su conservación, etcétera. Son asuntos complejos que deben resolverse frente a los desafíos que plantean la tecnología y la sociedad de la información. La tecnología, cada día, permitirá un acercamiento más adecuado a la satisfacción de las necesidades de información. Existe, a su vez, una constante necesidad de adaptación al cambiante ámbito laboral, de inversión en tecnología y de capacitación bibliotecaria y ella, sin dudas, será la condición sine quanon para lograr un verdadero avance hacia el futuro.

En este sentido, y tanto desde la perspectiva del bibliotecario como del usuario, la alfabetización informacional es el medio que permite ser un aprendiz independiente a lo largo de toda la vida. Y ello no quiere decir, que un usuario alfabetizado en información, no necesitará más de los servicios que ofrecen los bibliotecarios, porque su formación teórica y práctica, el permanente contacto con la información, tanto para su procesamiento como búsqueda, experiencia en la solución de problemas y necesidades similares, familiarización con el uso de los medios para procesar la información, el conocimiento de las nuevas fuentes y posibilidades para realizar la búsqueda, siempre aportarán ventajas a los bibliotecarios para actuar como un intermediario necesario entre el usuario y la información que necesita.

Y, finalmente, ¿cómo puede lograrse desde las bibliotecas y otras instituciones de información y documentación, una alfabetización en información?

Como se mencionó anteriormente, existen algunos países de vanguardia en los que, desde hace algunos años, se han realizado algunas propuestas para implementar la enseñanza pedagógica en las carreras de bibliotecología y documentación, esta modalidad se extiende cada vez más hacia los demás países.

Para ofrecer una visión práctica del asunto, se mostrarán algunas de las alternativas posibles: ¹⁸

- Programas de educación y orientación de usuarios en forma independiente o combinados con currículos docentes.
- Bibliotecas digitales orientadas a la oferta de tutoriales y recursos didácticos para aprender a manejar y buscar la información.
- Bibliotecas digitales que soportan los cursos docentes por medio de la colocación de materiales educativos de consulta en línea.
- Cursos de formación de usuarios para la satisfacción de sus propias necesidades de información, según sus características.

Normalización

Una parte de la alfabetización informacional son las competencias en información.²⁴ Se trata de aquellas habilidades concretas o medibles de trabajo y relacionadas con la información que un individuo puede adquirir. Las competencias en información son útiles para medir o diagnosticar el grado de alfabetización informacional de una persona.

La alfabetización informacional debiera establecerse con base en ciertas normas comunes de lo que la mayoría de los bibliotecarios consideran competencias básicas en información. Es muy importante definir ciertos puntos comunes en los criterios que determinan el alcance o el éxito obtenido por los individuos en la adquisición de una alfabetización informacional, ello permitirá asegurarse de que todos obtengan el mismo nivel en su formación. La existencia de normas para desarrollar y evaluar habilidades de información en los individuos es frecuente en los países desarrollados. En palabras de *ángulo Marcial*, "Las llamadas normas de alfabetización informativa, generadas por colegas bibliotecarios de Estados Unidos, Inglaterra y Australia han tenido un fuerte impacto, en el ámbito nacional, en las

instituciones de educación superior de sus países y se han adoptado y adecuado a otras realidades como es el caso de Canadá, Nueva Zelanda, Sudáfrica y algunos países de Europa. Los egresados de las instituciones educativas de esos países tendrán, sin dudas, una ventaja sobre los egresados de las instituciones educativas latinoamericanas si dejamos pasar más tiempo." ²⁵

Dicho autor propone un estándar adecuado a nuestra realidad regional y destaca que la carencia de habilidades para identificar información de valor, nos coloca en una desventaja frente a los avances logrados por aquellos países que dispensan una atención prioritaria al desarrollo de normas de alfabetización en información. Ello nos hace reflexionar y nos recuerda la necesidad de adoptar políticas de información en nuestros países.

Con respecto a la búsqueda de soluciones normalizadas y perspectivas comunes de trabajo educativo en materia de alfabetización informacional, es importante enfatizar en la investigación en Bibliotecología y Ciencias de la Información. La búsqueda de soluciones comunes relaciona estrechamente con la adopción de políticas de información. El entorno de la sociedad de la información, al que se ha hecho referencia antes, es un medio propicio para estimular el debate y la investigación en pos de mejorar o responder con coherencia y justicia para toda la sociedad, sobre la nueva alfabetización necesaria y una política de información que apunte a ella con claridad.

Se habla, sobre todo, de propiciar el establecimiento de lineamientos en común y normativas que permitan apoyar una posición firme frente a los desafíos actuales del ámbito informacional. En palabras de Suaiden, "la investigación en Ciencias de la Información, puede ser el hilo que una la desinformación y la sociedad de la información. Una sociedad más justa, menos elitista, donde la información pasa a ser fundamental para la toma de decisiones y la formación de usuarios críticos". ²⁶ En cuanto a las políticas de información, estas son el marco ideal de implementación de cualquier programa de alfabetización. Pero para lograr que se considere la opinión desde nuestra perspectiva profesional, es fundamental "Fomentar un alto nivel de conciencia en cuanto a la utilidad y el valor de la información en los sectores gubernamental, público e industrial". ²⁷

Conclusiones

La sociedad de la información, caracterizada por un fuerte componente tecnológico, social y económico, ha transformado a los servicios bibliotecarios de una forma sin precedentes. Las personas requieren nuevos conocimientos tecnológicos e informacionales para ser receptores activos de los medios de información y comunicación.

Los bibliotecarios también se han visto obligados a adaptarse a las nuevas exigencias en materia de conocimientos y han ampliado sus funciones para lograr una mejor inserción en la sociedad de la información. Las nuevas responsabilidades comprenden una formación de usuarios más intensa y comprometida con vistas al desarrollo de una masa de usuarios críticos. Se destaca también, la necesidad de defender el acceso a la información y el derecho al saber objetivo.

La alfabetización informacional es una medida adecuada para lograr que las personas alcancen

realmente la información que necesitan. Y esto es posible, porque ella ofrece a los ciudadanos, las herramientas y medios necesarios para buscar las respuestas a sus inquietudes y posibilitar el encuentro con la información y el mundo que lo rodea. Asimismo, se prepara al individuo para elaborar sus propias conclusiones, críticas u opiniones frente a la información, para tomar las decisiones que a su criterio sean las más convenientes, y de este modo, facilita su desarrollo personal.

Para que la alfabetización informacional sea posible en el entorno de las bibliotecas e instituciones de información, es necesaria la promoción de las actividades formativas para las distintas comunidades de usuarios, así como también una educación permanente de los docentes y bibliotecarios dedicados a estas tareas. La promoción y el apoyo necesarios, pueden recibirse a partir de las políticas nacionales de información, cuya creación e implementación es absolutamente necesaria en todos los países, ellas son pilares básicos para lograr el aprendizaje y el desarrollo humano.

Nada pueden lograr los organismos internacionales de cooperación para el desarrollo sin la decisión firme de los gobiernos para aplicar políticas de información de manera programada y comprometida con el bienestar de su población y de su país.

En la mayoría de los países de nuestra región, estas políticas son una materia pendiente que no puede remitirse sólo a la capacitación en el uso de computadoras.²⁸

Pero ello, no significa que los agentes promotores de la información y la educación no tomen conciencia de la importancia de una alfabetización informacional para los ciudadanos, sea, por medio de la lucha y el debate para establecer políticas de información a nivel nacional o la normalización o mediante la creación de lineamientos de trabajo en las instituciones de información. Esta última opción es un modo de apelar con acciones reales y posibles a la toma de conciencia necesaria para considerar los verdaderos problemas del desarrollo, la igualdad y el respeto a los derechos humanos en nuestros países.

Referencias bibliográficas

1. Torres Vargas GA. Los servicios bibliotecarios y de la información en el contexto de la biblioteca tradicional. *Investigación Bibliotecológica* 2001;15(31). Disponible en: <http://www.ejournal.unam.mx/iibiblio/vol15-31/IBI03106.pdf> [Consultado: 3 de febrero del 2005].
2. Sander S. La función docente de la biblioteca y del bibliotecario en el contexto académico universitario: una cuestión de principios. *Revista Interamericana de Bibliotecología* 1991;14(2): 26-7.
3. García Pérez A. La gestión de documentos electrónicos como respuesta a las nuevas condiciones del entorno de información. *ACIMED* 2001;9(3):190-200. Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol9_3_02/aci03301.pdf [Consultado: 4 de febrero del 2005].
4. Tarragó Sánchez N, Acosta Rodríguez H. Publicaciones electrónicas: experiencias de una entidad del sector de la salud. *ACIMED* 1998;6(2):107-17. Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol6_2_98/aci04298.pdf [Consultado: 5 de febrero del 2005].
5. Pérez Marínez A, Acosta Díaz H. La convergencia mediática: un escenario para la gestión de la información. *Acimed* 2003;11(5) Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_5_03/aci03503.htm [Consultado: 8 de febrero del 2005]

6. Torres Vargas GA. La biblioteca híbrida: ¿un paso hacia el acceso universal a la información? *Investigación Bibliotecológica* 1999;13(27). Disponible en: <http://www.ejournal.unam.mx/iibiblio/vol13-27/IBI02707.pdf> [Consultado: 8 de febrero del 2005]
7. Rusbridge C. Towards the hibrid library. *D-Lib Magazine* 1998. Disponible en: <http://www.dlib.org/dlib/july98/rusbridge/07rusbridge.html> [Consultado: 10 de febrero del 2005].
8. Stuart Garcez E, Varvakis Rados GJ. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. *Ciencias da Informacao* 2002;31(2):44-51. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12907.pdf> [Consultado: 10 de febrero del 2005].
8. Stuart Garcez E, Varvakis Rados GJ. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. *Ciencias da Informacao* 2002;31(2):44-51. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12907.pdf> [Consultado: 10 de febrero del 2005].
9. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). *Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: Naciones Unidas, 2003.
10. Redón Rojas MA. Un análisis del concepto de sociedad de la información desde el enfoque holístico. *Información, Cultura y Sociedad* 2001;(4):16.
11. Magallán Wals JA (coord). *Tratado básico de biblioteconomía*. 4ta. ed. Madrid: Complutence, 2002. p.24.
12. Fontcuberta M. Medios de comunicación y gestión del conocimiento. *Revista Iberoamericana de Educación* 2003;(32). Disponible en: <http://www.campus-oei.org/revista/rie32a05.htm> [Consultado: 11 de febrero del 2005].
13. Pineda JM. El rol del bibliotecólogo en la sociedad de la información. Disponible en: <http://www.eprints.rclis.org> [Consultado: 8 de febrero del 2005].
14. Saragüeta M. Internet: el último gran recurso de los usuarios: un proyecto de modernización de la BPM de Espinal, Navarra. *Educación y Biblioteca* 1999;11(106):80.
15. Délacôte G. *Enseñar y aprender con nuevos métodos. La revolución cultural de la era electrónica*. Barcelona: Gedisa, 2000.
16. Almada de Ascencio M. Los flujos de la educación electrónica y la educación del futuro. Internet, metadatos y acceso a la información en bibliotecas y redes en la era electrónica. En: Martínez Arellano FF, Lina Escalona Ríos L (Eds). *Internet, metadatos y acceso a la información en bibliotecas y redes en la era electrónica*. México DF: UNAM, 2000. p.106.
17. Bruce CS. Las siete caras de la alfabetización en información en la enseñanza superior. *Anales de Documentación* 2003;(6):291 Disponible en: <http://www.um.es/fccd/anales/ad06/ad0619.pdf> [Consultado: 15 de febrero del 2005].
18. Gómez Hernández JA, Morales FB. De la formación de usuarios a la alfabetización informacional: propuestas para enseñar las habilidades de información. *Scire* 2001;7(2):53-83.
19. Gómez Hernández JA, Licea de Arena J. La alfabetización en información en las universidades. Disponible en: <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/publicaciones/alfinrie2002.PDF> [Consultado: 10 de diciembre del 2004].
20. Rader HB. Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro. *Anales de Documentación* 2000;3:209-16.
21. Declaración Universal de los Derechos Humanos. Art. 19 y 27.1 Disponible en: <http://www.un.org/spanish/aboutun/hrights.htm> [Consultado: 10 de febrero del 2005].

22. Ortiz-Repiso Jiménez V. ¿Qué enseñamos después de Marc? Organización del Conocimiento en Sistemas de Información y Documentación. Zaragoza: s.e, 1998:217-25.
23. Gorman M. ¿Metadatos o catalogación? Un cuestionamiento erróneo. Martínez Arellano FF, Lina Escalona Ríos L (Eds). Internet, metadatos y acceso a la información en bibliotecas y redes en la era electrónica. México DF: UNAM, 2000. p.1-20.
24. Gómez Hernández JA, Licea de Arenas J. La alfabetización en información en las universidades. Disponible en: <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/publicaciones/alfinrie2002.PDF> [Consultado: 10 de febrero del 2005].
25. Angulo Marcial N. Normas de competencia en información. Biblioteconomía i Documentació, 2003;(11). Disponible en: http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=11angul2.htm [Consultado: 17 de diciembre del 2004].
26. Suaiden EJ. A pesquisa em ciência da informação na América Latina. Revista de Biblioteconomía 1999/2000;23/24(3):332.
27. Sánchez Díaz M, Vega Valdés JC. Consideraciones teóricas y estado actual de la implementación de las políticas de información en América Latina. ACIMED 2003;11(3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000300005&lng=es&nrm=iso&tlng=es [Consultado: 17 de diciembre del 2004].
28. 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://www.um.es/fccd/anales/ad07/ad0716.pdf> [Consultado: 2 de marzo del 2004].

Recibido: 28 de abril del 2005.

Aprobado: 14 de mayo del 2005.

Lic. *Claudia Silvera Iturrioz*.

Centro de Documentación y Biblioteca de la Facultad de Odontología de la Universidad de la República de Uruguay. Uruguay. Las Heras 1925 Montevideo, Uruguay. CP 11 200

Correo electrónico: csilvera@odon.edu.uy

¹ **Licenciada en Bibliotecología. Centro de Documentación y Biblioteca de la Facultad de Odontología de la Universidad de la República de Uruguay. Uruguay.**

Ficha de procesamiento

Clasificación: Artículo docente.

Términos sugeridos para la indización

Según DeCS ¹

MEDIOS DE COMUNICACIÓN; SERVICIOS DE INFORMACION;
COMMUNICATION MEDIA; INFORMATION SERVICES;

Según DeCI ²

SOCIEDAD DE LA INFORMACION; BIBLIOTECARIOS; USUARIOS DE LA INFORMACION;
MEDIOS DE COMUNICACIÓN; SERVICIOS DE INFORMACION; FORMACION DE USUARIOS
INFORMATION SOCIETY; LIBRARIANS; INFORMATION USERS; COMMUNICATION MEDIA;
INFORMATION SERVICES; USERS TRAINING

¹ BIREME. Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS). Sao Paulo: BIREME, 2004.

Disponible en: <http://decs.bvs.br/E/homepagee.htm>

² Díaz del Campo S. Propuesta de términos para la indización en Ciencias de la Información.

Descriptores en Ciencias de la Información (DeCI). Disponible en: <http://cis.sld.cu/E/tesauro.pdf>