



Fecha de presentación: septiembre, 2018 Fecha de aceptación: enero, 2019 Fecha de publicación: marzo, 2019

## LA FORMACIÓN DE USUARIOS: UNA VÍA PARA DESARROLLAR LA CULTURA INFORMACIONAL UTILIZANDO LAS TECNOLOGÍAS

### USER TRAINING: A WAY TO DEVELOP INFORMATION CULTURE USING TECHNOLOGIES

Julia Esther Valdivia-Guerra<sup>1</sup>; Adapmerys Hernández-Pérez<sup>2</sup>; Dámaris Valero-Rivero<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Licenciada en Educación, especialidad Humanidades. Especialista en servicio, procesamiento y análisis de la información, Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, Universidad “José Martí Pérez” Sancti Spíritus, Cuba. Email: [juliae@uniss.edu.cu](mailto:juliae@uniss.edu.cu), ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-0859-4782>

<sup>2</sup>Licenciada en Educación, especialidad Maestro Primario. Máster en Ciencias de la Educación, Mención Secundaria Básica. Profesor Asistente, Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, Universidad “José Martí Pérez”, Sancti Spíritus, Cuba. Email: [ahernandez@uniss.edu.cu](mailto:ahernandez@uniss.edu.cu), ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-8493-2766>

<sup>3</sup>Licenciada en Ciencias de la Información. Máster en Ciencias de la Información. Profesor Auxiliar, Dirección de Ciencia y Técnica, Universidad “José Martí Pérez”, Sancti Spíritus, Cuba. Email: [damarysv@uniss.edu.cu](mailto:damarysv@uniss.edu.cu) ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-7237-9257>

#### ¿Cómo citar este artículo?

Valdivia Guerra J. E., Hernández Pérez, A. y Valero Rivero, D. (noviembre-febrero, 2019). La formación de usuarios: una vía para desarrollar la cultura informacional utilizando las tecnologías. *Pedagogía y Sociedad*, 22(54), 251-271. Disponible en <http://revistas.uniss.edu.cu/index.php/pedagogia-y-sociedad/article/view/747>

#### RESUMEN

La formación de usuarios es la actividad de aprendizaje que consiste en responder a las necesidades de información mediante el uso de fuentes y recursos documentales, demanda la comprensión de la información como un todo. Este artículo, derivado de una maestría enmarcada en el proyecto

investigativo “La informatización desde los procesos universitarios:

Particularidades en la Educación a distancia” constituye una revisión bibliográfica sobre obras de autores nacionales e internacionales que aborden el tema y tiene como objetivo exponer los

referentes teóricos relacionados con la formación de usuarios en el desarrollo de la cultura informacional a partir del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), responde a la necesidad de desarrollar en ellos habilidades informacionales que les permitan avanzar hacia niveles superiores en la era de la información digital.

**Palabras clave:** cultura informacional; formación de usuarios; habilidades informacionales; tecnologías de la información y las comunicaciones; uso de la información

### ABSTRACT

User training is the learning activity consisting in meeting information needs through the use of documentary sources and resources; it demands an understanding of the information as a whole. This article, which derives from a master's degree course framed in the research project: " includes a bibliographic review of works by national and international authors aiming to expose the theoretical references related to user training in the development of the information culture from the use of Information and Communication

Technologies (ICT) and responds to the need for developing in them information skills that enable to reach higher levels in the era of digital information.

**Keywords:** user training; information culture; information skills; use of information; information and communication technology

### INTRODUCCIÓN

La Universidad del siglo XXI es un modelo de industria de información y del conocimiento, que está obligada a asumir un nuevo paradigma para garantizar nuevos compromisos sociales, como es el aprendizaje en forma continuada y la biblioteca es el espacio donde se organizan los recursos de información necesarios para la generación de nuevos conocimientos.

Luego de su surgimiento, se produjeron cambios originados por el contexto de las sociedades en las que se fueron creando, hasta hoy siguen siendo un lugar de acceso al conocimiento y lo que expresan las transformaciones es la generación creciente de necesidades de información, la diversificación de nuevos soportes, el uso de tecnologías para su tratamiento, la prestación de nuevos tipos de servicios y la

propagación de información a un mayor número de usuarios. Para que esa información adquiera valor, debe ser transformada en conocimientos válidos, las personas deberán desarrollar la habilidad no sólo para acceder a ella sino también para evaluarla.

En los últimos años, en la literatura relativa a las políticas nacionales de información y a la definición de perfiles, habilidades y conocimientos se evidencian una serie de tendencias que llevan a profundizar en los métodos y procedimientos para el estudio de las necesidades de información, las formas de acceder a ella y su uso. Entre esas tendencias se hace énfasis en las funciones educativas, culturales, de asesoría o consultoría, en general de la influencia efectiva en los usuarios sobre la base de formación e información.

Para estos estudios hay que tener en consideración que según las características de los usuarios, varían las capacidades, conocimientos, habilidades, hábitos, intereses, actitudes y, por ello, varían sus necesidades de información y el uso que de ella hacen.

En la actualidad entre los objetivos de la política nacional de información se

destacan los relacionados con el perfeccionamiento de la infraestructura nacional de información, o sea, mediante la adecuada organización y desarrollo de los recursos de información, dígame, fuentes, servicios y sistemas; para contribuir al uso de la información como un recurso estratégico en el desarrollo de la cultura informacional en la sociedad.

Ante estas proyecciones actuales es necesario reflexionar sobre el conocimiento y las habilidades que poseen los usuarios de las bibliotecas universitarias para acceder a la información y el uso que hacen de esta. La Universidad tiene encargos sociales que cumplir para alcanzar el mejoramiento de la sociedad donde se inserta, constituye el motor de gestión del conocimiento por excelencia y un eslabón clave dentro de la sociedad de la información y el conocimiento. Es por tanto el nivel de enseñanza universitario o superior el resultado determinante para el desarrollo de una nación.

El Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) posibilita el empleo de un conjunto múltiple y bien compensado de recursos y materiales los que se presentan en diferentes soportes.

Coloca al alcance toda multiplicidad de textos, centraliza todos los recursos didácticos y ofrece los servicios documentales e informativos que necesita, en cada momento, cualquier miembro de la comunidad educativa.

La gran diversidad de opciones de información a que se enfrenta la comunidad universitaria es un tema de estudio en la actualidad, en especial porque tal variedad puede convertirse en una amenaza si el usuario no está preparado para utilizarla adecuadamente.

Son varios los investigadores que han abordado estas temáticas en sus estudios tanto en el ámbito internacional como nacional entre los que se encuentran: Cornella (1999); Ponjuán (2000); Martí-Lahera (2003); Pichs y Ponjuán (2014) y Rodríguez Bernal, Corrales Valdivia y Arrieta Rodríguez (2018).

Cuando se analiza el decursar histórico de estos estudios, todos ellos aportan resultados valiosos desde diferentes aristas del tema en cuanto a la formación de usuarios; el trabajo con las fuentes de información digital; el acceso, recuperación, uso y manejo de la información (independientemente del soporte que sea:

impreso o digital), con el fin de lograr el desarrollo de una cultura informacional que se ajuste a las nuevas condiciones en el contexto cubano de la formación profesional que permita desarrollar habilidades y conocimientos en los usuarios.

Cada día ellos se habitúan a entornos virtuales y se plantean nuevas demandas, que requieren una solución en la aplicación de acciones para el acceso a la información, que deviene en el uso de los recursos informativos y en nuevas formas de aprendizaje. De ahí se deduce que la cultura informacional se perfila como la nueva modalidad de formación informativa. La digitalización de la información está cambiando el soporte primordial del saber, el conocimiento, la comunicación e incluso, nuevas formas de pensar.

Al tener en cuenta lo anteriormente expresado se determina como objetivo del artículo exponer los referentes teóricos relacionados con la formación de usuarios en el desarrollo de la cultura informacional a partir del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), desde la visión de autores internacionales y

otros criterios aportados por investigadores cubanos.

## DESARROLLO

Aproximadamente en la década de 1850 los usuarios no sentían la necesidad de hacer uso de la biblioteca y sus servicios, por lo que fue preciso desarrollar la formación de usuarios. En 1876, Green escribió un artículo que permitió comprender la importancia de los servicios de consulta para beneficiarlos, pero consideraba que este beneficio sería real cuando se les instruyera para que buscaran la información que necesitaban; también señalaba que las personas no sabían cómo utilizar con eficiencia estas instituciones.

Uno de los objetivos de las instituciones de información es formar a la comunidad a la cual sirve, así ejerce una función educativa y social que se inicia desde que las entidades de información comenzaron a difundir los recursos que poseían.

En el Breve Diccionario Etimológico de la Lengua Castellana, Corominas (1995), refiere que “formar se deriva del latín *formare*” (p. 278).

Según el Diccionario de la Lengua Española y de Nombres Propios (1999)

formar es: “educar, adiestrar, adquirir desarrollo, aptitud o habilidad” (p. 362).

Kant (1963, p. 151) expresa que formar “es el deber que cada uno tiene de darse forma (...) privilegia la experiencia de las cosas y de la naturaleza y se distancia de la experiencia de los hombres”; con la explicación de Kant se observa cómo cada uno es responsable de sí mismo en su proceso formativo.

Para Hegel:

Es ascender a la generalidad, con una capacidad de abstracción en la que hay formación práctica y teórica y refiere que el concepto de formación se identifica con el concepto de cultura, que le da forma a las disposiciones y capacidades naturales del hombre. Entendiendo la formación como una experiencia semejante entre hombres, cosas y sabiduría. (1971, p. 268).

Rousseau (1986, p. 189) apunta que “formar es conocer la vida y el hombre, conocer la sociedad y los fenómenos culturales”.

Humboldt (1990) lo amplía al expresar que:

El proceso es continuo y nunca termina, pues se forma el lenguaje,

la escritura, la moral y la ética. Para ello la casa, que implica protección, y la escuela, en tanto relacionada con la instrucción, cumplen un papel formativo, observado posteriormente en la educación y formación completa del sujeto, como parte del ciclo. (p. 435).

Entre tanto, Gadamer (1991, p. 10) apunta que:

Es apropiarse totalmente de lo que permite la formación a partir de la interacción, en la cual el sujeto como ser pensante es consciente de sus logros y apropiaciones, en un proceso constante de desarrollo y progreso, entonces la formación se asume como el conjunto de interacciones que vive el sujeto al entrar en contacto con el mundo.

El término formación ha sido utilizado indistintamente para referirse a educación, instrucción u orientación; e inclusive en algunos casos se ha relacionado directamente con la alfabetización. Sin embargo existen autores como Honore (1980); Gallego Escobar, Villegas Villegas y Bernal Ocampo (1998); Addine Fernández (2013) y Cárdenas Bull (2017) que han

tratado de darle explicación al término, y este es tan abstracto que se usa en campos tan diversos como el de la estética (formación estética), la moral (formación moral), la literatura (formación literaria), la social (formación social), entre otras; de allí la posibilidad de abstraerla al campo de la bibliotecología con los usuarios de la información.

El Gran Diccionario enciclopédico ilustrado (1997) define la formación como la “Acción y efecto de formar//Educación y conocimiento que uno posee//Proceso por el cual se intenta desarrollar la personalidad globalmente y de forma integradora según las exigencias de la vida” (p. 772).

Honore (1980) define la formación como un proceso “[...] por medio del cual se busca, en el otro, [usuario] las condiciones para que un saber recibido del exterior, luego interiorizado, pueda ser superado y exteriorizado de nuevo, bajo una nueva forma, enriquecido, con significado en una actividad” (p. 36).

Gallego Escobar, Villegas Villegas y Bernal Ocampo (1998, p. 45) se refieren a la formación como: "la aprehensión que el sujeto hace del mundo que lo rodea,

propiciado por las relaciones que el mismo sujeto establece".

Addine Fernández (2013) señala que: "la formación es un proceso continuo, capaz de convertir el autoperfeccionamiento en una tarea consustancial al modo de actuación de una persona" (p. 9).

A su vez Cárdenas Bull (2017) plantea que la formación "es un proceso mediante el cual se contribuye a formar las cualidades de la personalidad del sujeto durante la solución de los problemas con un profundo sentido innovador" (p. 6).

El uso intensivo de las TIC desarrolla la formación continua, la cual debe tener carácter investigativo, problematizador de la teoría y la práctica, sistémico, flexible, abierto y diferenciado, autocontrolado y autorregulado e integrador, de modo que refleje las condiciones concretas e incremente la calidad de los servicios, sobre todo para la formación de usuarios, momento en el que estos deben adquirir conocimientos, habilidades, valores y actitudes/aptitudes.

De esa aprehensión participan, la religión, la política, el lenguaje, la escuela y dentro de esta los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) como

instituciones sociales que comparten la formación de los sujetos dentro del proceso de adquisición de cultura, como parte del patrimonio intangible del hombre.

En estos centros se crearon mecanismos como el de darle a conocer al usuario la razón de su funcionamiento, a la par se le enseñaba a conducirse en el proceso en que se veía involucrado de forma más directa: la búsqueda, así comienza a formarlos. Los profesionales de la información han comprendido que una adecuada orientación hacia ellos, más que constituir una amenaza a su estatus, les permite fortalecer su imagen al responder de forma oportuna y acertada a sus necesidades de formación e información. El usuario, más que nunca, necesita una adecuada preparación para la toma de decisiones involucradas con las actividades de recogida, tratamiento y utilización de la información.

Se suele clasificar en la biblioteca a los usuarios en potenciales, reales y de información. Las autoras del artículo asumen estas categorías definidas en el Glosario de términos bibliotecológicos y de Ciencias de la Información (2009), que aparecen en el trabajo de Pérez Borges y

Suárez Alfonso (2014), donde se plantea que los usuarios de la información son las personas, grupo o entidad, que utiliza la información o sus servicios. Es un proceso continuo de comunicación en el que están involucrados los usuarios y trabajadores de la información.

Usuario potencial: Persona, grupo o entidad, cuya actividad está vinculada, directa o indirectamente, al cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos de la organización o comunidad en la cual está insertada la entidad de información. Por ello, son el punto de partida para el cálculo de los recursos de información que se requieren (humanos, materiales, tecnológicos, financieros, organizacionales, así como la propia información). (p. 73).

Por lo tanto, este término se refiere a toda la comunidad de la institución a la que la biblioteca debe satisfacer sus necesidades de información y que por lo mismo son posibles usuarios de los servicios bibliotecarios.

El usuario real es “aquel usuario con el cual la entidad de información ya ha logrado

establecer la comunicación” (p. 73). Es decir, son los que asisten a la biblioteca y hacen uso de sus servicios en forma esporádica o sistemática y son, por lo tanto tangibles, concretos y verdaderos.

Para ser uso de la biblioteca es necesario formar a sus usuarios porque requieren de una actitud/aptitud positiva frente a la información. Estas actitudes/aptitudes se dirigen principalmente hacia la creación de una conciencia sobre las condiciones modernas de la información y proporcionan conocimientos en función de sus necesidades.

Es por eso que las autoras asumen el concepto de formación de usuario dado por Miranda Pérez, Fuentes Pino y Carvajal Hernández (2008), quienes lo definen como el “conjunto de actividades de aprendizaje que permiten conocer y utilizar fuentes de información y los recursos documentales óptimos, con el fin de responder a las necesidades de información para fines de estudio, de investigación y de actualización permanente” (p. 15).

La formación de usuarios comenzó con la instrucción bibliográfica. Esta aparece como una acción sistemática y meramente técnica; un plan encaminado a lograr

usuarios competentes con el acento puesto en los procedimientos para la localización de la información. A principios de la década del 60 estas habilidades se promovían enfatizando un conocimiento de un lugar en particular y las fuentes impresas contenidas en él.

Con la proliferación de los nuevos formatos de los medios de comunicación, en la década del 70, el término fue modificado por Instrucción en el uso de medios, bibliotecas y centros de información. Esta expresión manifiesta la toma de conciencia de la creciente confianza en otras fuentes de información, además de las impresas, y extrapola la función educativa a todos los tipos de unidades de información. Esto condujo a la enseñanza de habilidades, que tenían como objetivo orientar a los usuarios a una biblioteca particular, proporcionándoles conocimientos sobre diferentes tipos de recursos —impresos y no impresos— y cómo usarlos.

En la década del 80, estuvo en boga el enfoque pathfinde (localizador de caminos), que surge de la certeza de que los usuarios también necesitaban dominar una estrategia de búsqueda y comprender la

relación entre los diferentes tipos de fuentes para buscar información.

A pesar que este enfoque facilitaba el uso de las instituciones de información, estudiosos como Kahlthau (1996) y Sélle- Robinson y González (1999) lo calificaban de restringido porque esencialmente no dotaba a los individuos de la habilidad de obtener, usar y manejar efectivamente la información ni tampoco garantizaba una transferencia de estas habilidades a otras situaciones al estar basado en las habilidades de localización y recuperación.

Tras el análisis anterior se entiende por formación de usuarios cualquier esfuerzo que tiende a la sensibilización, orientación y educación de los individuos, a nivel grupal o colectivo, en la eficaz utilización de los recursos y servicios de información.

Tocatlian (1978) ha definido la Educación y la Formación del usuario de una manera genérica, que incluye “todo proyecto o programa destinado a orientar e instruir a los usuarios actuales y potenciales, individual o colectivamente” (p. 395).

Este autor refiere que la formación de usuarios tiene el objetivo de facilitar:

- El reconocimiento de sus propias necesidades de información.

- La formulación de estas necesidades.
- La utilización efectiva y eficaz de los servicios de información.
- La evaluación de estos servicios. (p. 382).

La formación de usuarios para Gaspio y Álvarez (1998) es:

La acción referida al entrenamiento de los usuarios en el uso de la biblioteca, de una biblioteca en particular sin importar su tipo. Busca orientar al usuario, en forma individual o grupal para alcanzar una mejor utilización de los servicios de la biblioteca, es decir que abarca todos los tipos de actividades dirigidas a enseñar a los usuarios los servicios, las instalaciones, y la organización de la biblioteca, los recursos de esta y las estrategias de búsqueda. (p. 23).

Por su parte Hernández Salazar (1998) plantea que:

La formación de usuarios es un proceso de intercambio de experiencias o saberes significativos sobre el uso de la

información, con el fin de que la persona que la usa, de acuerdo con su proceso cognoscitivo, pueda cambiar su actitud y aptitud en forma positiva, y optimizar dicha utilización al máximo. (p. 18)

Independiente de la modalidad en que se ofrezca la formación de usuarios, con ésta se busca:

- Aumentar la conciencia sobre el valor que tienen los recursos informativos.
- Apoyar todo el sistema de educación en los diferentes niveles; y para ello se ve la formación de usuarios como el punto clave, iniciando en la educación primaria y secundaria, como base para la educación superior.
- Acompañar la investigación científica y tecnológica, puesto que su desarrollo reposa, en gran medida, en el acceso a la información. Esto requiere del apoyo de los responsables de la investigación en el ámbito institucional y gubernamental.
- Facilitar la práctica de los usuarios en el acceso, localización,

evaluación, selección, uso y producción de la información, desde sus campos de desempeño, para que el aprendizaje sea significativo.

- Formar al usuario en el acceso a la información para y desde la vida cotidiana. (Rodríguez Bernal, Corrales Valdivia y Arrieta Rodríguez, 2018, p. 112).

Después de abordar la evolución histórica, analizar las características anteriores y las diversas definiciones presentadas por filósofos, pedagogos y bibliotecólogos, se precisa conocer cómo se lleva a cabo la formación de usuarios en la Universidad “José Martí Pérez” de Sancti Spiritus, institución dedicada a la investigación y a la formación de futuros profesionales, que cuenta en su estructura orgánica con un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI), que dirige su trabajo a satisfacer las necesidades formativas e informativas tanto de estudiantes como de docentes, a desarrollar habilidades en la búsqueda y uso de la información y a la creación de hábitos de lectura; entre sus objetivos están:

- Procesar toda la información que se adquiere, en cualquier fuente y soporte en que esta se encuentre.
- Organizar el recurso informativo para asegurar el acceso y la recuperación de la información que contiene.
- Conocer el banco de problemas que presenta el centro educacional o las estructuras de dirección según sea el caso y que demanden la consulta de información para su solución.
- Divulgar la información que posee, así como los servicios que ofrece.
- Brindar aseguramiento informativo a estudiantes y docentes.
- Gestionar la información en función de las necesidades de los usuarios.
- Contribuir a la formación y desarrollo de habilidades lectoras y al gusto e interés por la lectura como medio indispensable para el desarrollo de las capacidades intelectuales y el conocimiento científico, tecnológico y artístico.
- Desarrollar en los estudiantes y docentes habilidades que les permitan evaluar y utilizar las fuentes

de información disponibles para el trabajo independiente.

- Colaborar en la solución de los problemas de investigación, recuperar los resultados y divulgarlos.
- Actuar como centro de promoción cultural.
- Mantener estrechas relaciones de trabajo con instituciones culturales y en especial las relacionadas con el libro y la lectura.

Según lo expuesto, los especialistas del CRAI forman en sus usuarios, habilidades en el uso de la información para saber utilizarla, depurarla, evaluarla y explotarla convenientemente con sentido crítico, en un mundo cada vez más complejo y exigente desde la irrupción de las tecnologías de la información. Les muestran su importancia como vía para la realización de trabajos investigativos; les enseñan cómo orientarse dentro del universo de fuentes de información, a conocer las características y limitaciones de estas para que formulen sus necesidades y aprovechen plenamente las posibilidades de recursos y servicios ofrecidos por la institución.

Esto hace evidente la importancia de formar en los usuarios una cultura de la información. Ahora, la formación puede adoptar las variantes: presencial, semipresencial y a distancia, tomando en cuenta las modalidades; ellas son: personal, interactiva o en línea, impresa, o en una situación de docencia electrónica.

El trabajo de los usuarios, cada día más habituados a entornos virtuales, plantea nuevas demandas que requieren una solución en la aplicación de estrategias para el acceso a la información, que deviene en el uso de los recursos informativos y en nuevas formas de aprendizaje. Su formación requiere la comprensión de la información como un todo, desde cómo producirla, cómo presentarla (comunicarla) y organizarla, hasta cómo gestionarla. De ahí se deduce que la cultura informacional se perfila como la nueva modalidad de formación informativa.

La cultura en sus inicios es asociada a los términos cultivo, labranza o esfuerzo, luego evoluciona al mejoramiento o refinamiento de lo individual, especialmente a través de la educación, y al logro de las aspiraciones o ideales nacionales. A mediados del siglo

XIX, algunos científicos utilizaron este término para referirse a la capacidad humana universal.

Desde el punto de vista filosófico la cultura es un método especial y activo que el hombre utiliza para asimilar el mundo, incluyendo todo el entorno y el mundo interno del propio hombre en el sentido de su formación y desarrollo.

Gurevich (1989) plantea que cultura significa: "...cultivar, desarrollar, educar...en la filosofía occidental se suele identificar la cultura como un conjunto de valores, tradiciones y formas de contacto que son reconocidos como norma intelectual" (p. 14).

Más adelante precisa:

El vivo testimonio del desarrollo social del hombre, de la riqueza e integridad de su persona, del carácter polifacético y universal de sus nexos con el mundo circundante y con otros hombres, de su capacidad de realizarse y adelantar una actividad históricamente eficaz. (Gurevich, 1989, p. 36).

El Diccionario Enciclopédico Color (1999) define la cultura como:

Desarrollo intelectual o artístico. Civilización. Conjunto de elementos de índole material o espiritual, organizados lógicamente y coherentemente, que incluye los conocimientos, las creencias, el arte, la moral, el derecho, los usos y costumbres, y todos los hábitos y aptitudes adquiridos por los hombres en su condición de miembros de la sociedad. Conjunto de las producciones creativas del hombre que transforman el entorno y este repercute a su vez modificando aquél. (p. 272).

Según Barnett (2000) la cultura "...favorece el desarrollo integral de la sociedad" (p. 12).

Hart Dávalos (2006) precisa que el hombre en la manera que se integra a la sociedad a través de la educación se convierte en creador de cultura, y afirma que: "...quienes no asuman en todas sus consecuencias prácticas esta verdad, negarán la existencia histórica, se olvidarán de nuestra singularidad como especie, porque olvidarán que el trabajo, la inteligencia y la cultura nos diferencian de los restantes individuos del reino animal" (p. 52).

Una idea expresada por el sociólogo alemán Simmel (1998) leída en el trabajo de Morresi (2007) hace referencia a la cultura como “la cultivación de los individuos a través de la injerencia de formas externas que han sido objetificadas en el transcurso de la historia”. Refiere además que: “Sólo el alma humana contiene en su esencia las posibilidades de su desarrollo, por eso el hombre es el auténtico portador de cultura, el resto de los seres de la naturaleza pueden ser cultivados” (p. 87).

En ese sentido Pichs Fernández (2013) enuncia:

El proceso cognitivo se vuelve la esencia fundamental de la cultura, pues en consecución con la interacción interna de las estructuras mentales del individuo en constante retroalimentación con un entorno mercantil, informacional, social, político, e institucional –hecho que lleva a la cultura a un plano de surgimiento colectivo- se establecen las formas manifiestas de la cultura que se aprecia, que cambia en función de los grupos humanos y las

nuevas interacciones que se gestan. (p.12).

Para Pichs Fernández y Ponjuán Dante (2014) la cultura es:

La integración de los elementos materiales (artefactos, lenguaje escrito), y otros subjetivos como (los comportamientos individuales, sentimientos y creencias) y su visualización generalizada desde la actuación de la colectividad siguiendo una forma de agrupación social, histórica, individual y particular permeada del fenómeno conocimiento e información. (p. 34).

Por tanto la cultura es un fenómeno histórico, complejo que toma como objeto a la información y el conocimiento generado, potenciado por los procesos de socialización e inherente a las variables sociales; se debe a la necesidad que tiene el ser humano de refrendar y transmitir las experiencias intelectuales conjuntas de generación en generación.

Hoy se necesita de nuevas herramientas en aras de incrementar el acceso a la era electrónica pues la información y la cibernética están invadiendo discreta, efectiva y rápidamente todos los campos,

entre ellos las bibliotecas. La información y el conocimiento adscrito a ella es una forma de dinámica cultural.

La información con su contraparte el conocimiento forma parte del mundo material que rodea a los hombres, pero ambos tienen una misma esencia: son fenómenos almacenables, utilizables, exteriorizables e interiorizables generándose patrones culturales de manera que se le da sentido a su importancia a través de un proceso de comunicación tradicional o emergente.

Ambos están separados pero interactúan, permanentemente se realiza la transformación de uno en el otro. La información es la expresión del conocimiento que se encuentra en el cerebro humano y que se registra en soportes tradicionales como el papel o en medios electrónicos.

El Gran Diccionario Enciclopédico Ilustrado (1997) define la información como: “Acción y efecto de informar o informarse. // Noticias y datos que genera la actividad humana” (p. 941).

Orna (1990) considera que “la información es lo que los seres humanos obtienen al transformar el conocimiento cuando

quieren comunicarlo a otros. Es el conocimiento hecho visible o audible, en palabras escritas, impresas, o expresadas oralmente” (p. 7).

Brito Maldonado y Salinas Sánchez (2003) definen el concepto de información como: “Aquello que permite tener una serie de conocimientos para tomar decisiones. Mientras más informados estemos, mayor será la posibilidad de tomar decisiones, con respecto a algún problema, efectivas” (p. 38).

La Facultad de Documentación de la Universidad de Alcalá (1998) hace referencia a tres usos fundamentales del concepto información identificados por Buckland en 1991:

- Información como conocimiento: “es aquello que se obtiene al informarse, e información es lo que se posee cuando se adquiere conocimiento, aunque no se puede tocar ni medir; es intangible” (p. 329).
- Información como proceso: “cabría deducir que todo el conocimiento que se posee puede cambiar desde el momento en que se tiene y/o se adquiere nueva información” (p. 329).

Es decir, lo que una persona conoce, cambia cuando el sujeto se informa.

- Información como objeto: “es una representación tangible, con la que tratan directamente los sistemas de información” (p. 329). Este concepto se utiliza también para objetos tales como datos y documentos, que son referidos como información porque se les considera informativos, como portadores de la cualidad de impartir conocimientos o comunicar información; instructivo.

Una idea de Porat (1984), leída en el trabajo de Ponjuán Dante (2000) expresa que la información son los “datos organizados y comunicados” (p. 23) y que la actividad informacional es aquella que “incluye a todos los recursos que se consumen para producir, procesar y distribuir bienes y servicios de información” (p. 23).

Black y Marchand (1984) identifican seis enfoques para el estudio de la información:

- la tecnología de la información.
- la ciencia de la información/bibliotecología.
- la gestión de recursos de información.

- valores/gastos.
- teoría organizacional.
- economía de la información. (Citado en Ponjuán Dante, 2000, p. 23)

Estos enfoques presentan una dicotomía entre un enfoque discreto y otro dinámico en lo que a la creación, transmisión y aplicación del conocimiento se refiere. Esta división se evidencia en la forma en que se define la información, en la perspectiva de su ciclo de vida y en la relación entre la transferencia y uso final de la información.

Goñi Camejo (2000) plantea que los rasgos que caracterizan al uso de la información son:

- Es un proceso permanente.
- Presupone la definición e identificación de la necesidad de información.
- Se sustentan en la localización o ubicación de la información de manera eficiente.
- Incluye un análisis. (p. 203).

Así mismo esta autora refiere que las habilidades en el uso de la información son:

- Para definir e identificar una necesidad de información.
- Para identificar y evaluar fuentes de información.

- Para determinar las necesidades a usar en las búsquedas, registro, procesamiento, organización, representación y comunicación de la información.
- Para buscar, localizar y obtener información.
- Para representar y presentar la información. (p. 203).

La biblioteca universitaria trabaja para satisfacer las necesidades formativas e informativas de sus usuarios, además contribuye a la creación de una cultura informacional que desarrolle las habilidades antes mencionadas, tanto en estudiantes como en docentes, en la búsqueda y uso de la información y a la creación de hábitos de lectura tecnológica, por lo que se centra en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Los servicios bibliotecológicos e informativos que se brindan desde el CRAI deben hacer un uso apropiado de los recursos. En la última década se le han incorporado nuevos retos: el desarrollo tecnológico ha impuesto nuevos métodos para la generación, acceso y uso de la información y a la vez ha potenciado los volúmenes que se incorporan al caudal de conocimientos de la humanidad.

Mediante el desarrollo de una cultura informacional se logran profesionales competentes, dotados de conocimientos, de hábitos y normas correctas de conducta para convivir en la sociedad actual.

La cultura informacional es “el conjunto de competencias y actitudes que los beneficiarios actuales y potenciales del servicio de información incluyen como factores que facilitan u obstaculizan la misión de una organización, los fines de gestión y el aprovechamiento de los recursos comprometidos” (Páez Urdaneta, 1992, p. 24).

Cornella en 1999 la define como:

La habilidad de entender y emplear información impresa en las actividades diarias, en el hogar, en el trabajo, y en los actos sociales, con la finalidad de cumplir los objetivos de uno, y de desarrollar el conocimiento y el potencial de uno mismo. (p. 1).

En concordancia con el tema Bawden (2002), afirma que:

La cultura informacional se asoció al concepto de uso eficaz de la información, más específicamente con la resolución de problemas,

mientras, la persona competente informacionalmente es quien conoce las técnicas y destrezas necesarias para usar las herramientas de información en la búsqueda de solución de problemas. (p. 368).

Según Martí-Lahera (2003) cultura informacional es:

El conjunto de conocimientos, valores y hábitos que, complementados con el uso de prácticas y herramientas de gestión de información en el actuar diario, permite a los miembros de una organización o sociedad afrontar los retos que se le presentan para el cumplimiento de los objetivos y metas a nivel micro y macro social (p. 56).

Por su parte, Bruce (2003) define este término como “un conjunto de aptitudes para localizar, manejar y utilizar la información de forma eficaz para una gran variedad de finalidades” (p. 289). Se trata de una habilidad muy importante que permite a las personas afrontar con eficacia la toma de decisiones, la solución de problemas o la investigación.

Gómez Hernández indica que la cultura informacional “es más que enseñar habilidades informáticas, es valorar la información, apreciarla y comunicarla adecuadamente” (2007, p. 24). Lo que implica que el usuario tenga un espacio propio y medios donde pueda coleccionar, ordenar, analizar información, almacenarla, recuperarla y usarla para la generación sistemática de nuevos conocimientos.

Por lo anteriormente expuesto se deduce que es necesario formar una cultura informacional que se refleje en los valores, normas y prácticas donde el hombre adquiera habilidades que faciliten el uso, acceso, distribución y procesamiento de la información, a través de los ambientes intensivos en los cuales se desarrolla hoy este recurso. Cuando el usuario desarrolle estas habilidades u otras vinculadas con el uso de la información, se puede decir que posee una cultura informacional personal que guía su comportamiento.

La cultura informacional depende en gran medida de las labores educacionales y el ejercicio del auto aprendizaje por cada uno de los individuos de la comunidad; está ligada a la capacidad conceptual y actitudinal de reconocer, desarrollar y

potenciar el manejo integral de la información mediante el uso de las TIC como el aspecto indispensable para potenciarla.

Pichs Fernández y Ponjuán Dante (2014) refieren que: “El aprendizaje en línea implica intercambiar, manipular, acceder, procesar, comunicar y difundir la información y al conocimiento a partir de su conservación efectiva, de manera que se creen patrones conductuales para utilizarlos adecuadamente” (p. 27).

Refieren además que:

El uso de las infotecnologías se asocia a la comprensión de los recursos de información, reconocer la calidad, organización y distribución de medios web de intercambio de conocimiento y por ende hacer un uso adecuado de bases de datos, gestores y buscadores web desde una óptica crítica y ética. (p. 27).

Las TIC ofrecen una multitud de recursos que pueden ser utilizados eficazmente en el proceso de enseñanza-aprendizaje, brindan un conjunto de servicios, redes y software que tienen como fin el mejoramiento de la calidad de vida de las

personas dentro de un entorno, y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario, pero si los usuarios no poseen las habilidades informacionales necesarias es imposible que sepan procesar dicha información. La generalización de su uso ha hecho posible una educación con un nuevo tipo de sujeto, que asume los cambios y cuenta con más destrezas al localizar la información, por lo que el desarrollo de las habilidades informacionales trae consigo un aumento del rendimiento académico.

## **CONCLUSIONES**

El análisis de los fundamentos teóricos de la formación de usuarios permitió comprenderla como un proceso permanente, que desarrolla un cúmulo de habilidades y destrezas necesarias para el uso adecuado de la información, que genera nuevos conocimientos en los usuarios al utilizar la tecnología como recurso. El perfeccionamiento constante de la cultura informacional constituye una necesidad insoslayable para el éxito en la enseñanza-aprendizaje.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Addine Fernández, F. (2013). El proceso pedagógico de posgrado para educadores:

superación de maestros y profesores. En F. Addine Fernández, G. García Batista, y G. Bernaza Rodríguez, (pp 1-18). *Fundamentos de la educación de posgrado*. La Habana, Cuba: Pueblo y Educación.

Barnet, M. (2000). La Enseñanza de la cultura tradicional y popular como garantía de una educación integral. En *Compendio de lecturas acerca de la Cultura y la Educación Estética*, (pp 12-15). La Habana, Cuba: Política.

Bawden, D. (2002). Revisión de los conceptos de cultura informacional. *Anales de documentación*, (5), 361-408. Recuperado de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2261/2251>

Brito Maldonado, M. O. y Salinas Sánchez, S. (agosto, 2003). Actualización tecnológica e Internet en servicios de información. *Ciencias de la Información* 34(2), 37-47. Recuperado de <http://cinfo.idict.cu/index.php/cinfo/article/view/156>

Bruce, C. S. (2003). Las siete caras de la alfabetización en información en la enseñanza superior. *Anales de documentación*, 6, 289-294. Recuperado

de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/3761/3661>

Cárdenas Bull, H. F. (2017). *Valoración del Plan de Estudio de la Carrera Derecho en la sede universitaria*. (Tesis inédita de maestría). Sede Universitaria Municipal Aida Pelayo Pelayo, Cárdenas, Matanzas, Cuba.

Cornella, A. (1999). *Cultura informacional es civismo informacional*. Recuperado de [http://www.quadernsdigitals.net/datos\\_web/hemeroteca/r\\_1/nr\\_6/a\\_55/55.html](http://www.quadernsdigitals.net/datos_web/hemeroteca/r_1/nr_6/a_55/55.html)

Corominas, J. (1995). *Breve Diccionario Etimológico de la Lengua Castellana*. La Habana, Cuba: Edición Revolucionaria. *Diccionario de la Lengua Española y de Nombres Propios*. (1999). Barcelona, España: Océano.

*Diccionario Enciclopédico Color*. (1999). Barcelona, España: Océano.

Gadamer, H. G. (1991). *Verdad y método*. Salamanca, España: Ediciones Sígueme.

Gallego Escobar, C., Villegas Villegas, N. y Bernal Ocampo, D. (1998). *Formación de lectores autónomos, un problema que trasciende a la escuela*. (Tesis inédita de maestría). Facultad de Educación,

Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

Gaspio, D. y Álvarez, M. (1998). *Soportes en la biblioteca de hoy*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Ciccus.

Gómez Hernández, J. A. (2007). *La alfabetización informacional en bibliotecas públicas: situación actual y propuesta para una agenda de desarrollo*. Murcia, España: KR.

Goñi Camejo, I. (2000). Algunas reflexiones sobre la información y sus implicaciones para el desarrollo de las ciencias de la información. *ACIMED* 8 (3), 201-207.

Gran Diccionario enciclopédico ilustrado. (1997). Barcelona, España: Grijalbo.

Green, S. (1876). Personal relations between librarians and readers. *Library Journal*, (1), 74-81. Recuperado de [www.filo.uba.ar/contenidos/investigacion/institutos/inibi\\_nuevo/ICS19a08.pdf](http://www.filo.uba.ar/contenidos/investigacion/institutos/inibi_nuevo/ICS19a08.pdf)

Gurevich, P. (1989). *El Hombre y la cultura: (razonamientos de un filósofo)*. Moscú, Rusia: Editorial de la Agencia de Prensa Novosti.

Hart Dávalos, A. (2006). *Ideas para el socialismo del siglo XXI: Una visión desde*

*Cuba*. La Habana, Cuba: Pueblo y Educación.

Hegel, G. F. (1971). *Filosofía de la historia*. Barcelona, España: Zeus.

Hernández Salazar, P. (1998). *La formación de usuarios de la información en instituciones de educación superior*. (Formato digital). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Honore, B. (1980). *Para una teoría de la formación: Dinámica de la formatividad*. Madrid, España: Narcea.

Humboldt, W. (1990). *Sobre la diversidad de la estructura del lenguaje humano y su influencia sobre el desarrollo espiritual de la humanidad*. Barcelona, España: Anthropos.

Kahlthau, C. (1996). *Seeking meaning: A process approach to library and information service*. Recuperado de <https://www.amazon.es/Seeking-Meaning-Information-Libraries-Unlimited/dp/1591580943>

Kant, I. (1963). *Conflicto de las facultades*. (1. Ed.) Buenos Aires, Argentina: Losada.

Martí-Lahera, Y. (2003). Cultura informacional: Nuevas implicaciones para la formación informativa. *Ciencias de la Información*, 34(1), 55-63.

Miranda Pérez, V., Fuentes Pino, N. y Carvajal Hernández, B. (2008). *Glosario de términos para contribuir a la profesionalización del personal bibliotecario*. Camagüey, Cuba: Instituto Superior Pedagógico "José Martí".

Morresi, Z. (2007). Georg Simmel: aportes para pensar el devenir cultural. *La Trama de la Comunicación*, 12, 85-95. Recuperado de: [http://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/1851/12-](http://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/1851/12-Morresi_Georg_Simmel.pdf?sequence=1)

[Morresi\\_Georg\\_Simmel.pdf?sequence=1](http://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/1851/12-Morresi_Georg_Simmel.pdf?sequence=1)  
Orna, E. (1990). *Practicallin formation Policies: Howto Manage Informatión Flow in Organizations*. Londres, Reino Unido de Gran Bretaña: Gower.

Páez Urdaneta, I. (1992). Biblioteca universitaria: La crisis y la oportunidad. *Educación Superior y Sociedad*. 3(2), 23-29.

Pérez Borges, A. y Suárez Alfonso, A. (2014). Características de los usuarios del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad de Cienfuegos " Carlos Rafael Rodríguez". *Bibliotecología y Ciencias de la Información*, 54, 71-81.

Pichs Fernández, A. (2013). *La Cultura Informacional en las organizaciones: su*

*identificación preliminar*. (Trabajo de diploma inédito). Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana, Cuba.

Pichs Fernández, A. y Ponjuán Dante, G. (mayo-agosto, 2014). La Cultura Informacional y su delimitación: el caso de los contextos académicos. *Ciencias de la Información*, 45(2), 25-31. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181432443005>

Ponjuán Dante, G. (septiembre-diciembre, 2000). Impacto de la gestión de información en las organizaciones. *Ciencias de la Información*, 31(3-4), 23-28.

Rodríguez Bernal, F., Corrales Valdivia, Y. y Arrieta Rodríguez, Y. (marzo, 2018). Actividades de formación de usuario para perfeccionar el trabajo con las fuentes de información digital. *Pedagogía y Sociedad*, 21(51), 107-128. Recuperado de <http://revistas.uniss.edu.cu/index.php/pedagogia-y-sociedad/article/view/680/583>

Rousseau, J. J. (1986). *El Emilio o de la educación*. México: Porrúa.

Séller-Robinson, C. y González, M. (1999). Prioridades y estrategias para el siglo XXI: La necesidad de educación en información. (Ponencia presentada en el Primer

Seminario Internacional de Bibliotecarios Escolares). La Habana, Cuba.

Tocatlian, J. (1978). Formación de usuarios de la información: programas, problemas y perspectivas. *Boletín de la UNESCO para las Bibliotecas*. 32(6), 382-395.

Universidad de Alcalá, Facultad de Documentación (1998). Reflexiones en torno al concepto recurso de información. *Revista General de Información y Documentación*, 8(1), 327-342.

Pedagogía y Sociedad publica sus artículos bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

