

La alfabetización informacional y las bibliotecas públicas en Estados Unidos

Barbara Stripling

Servicios Bibliotecarios, Departamento de Educación de la Ciudad de Nueva York

Las bibliotecas públicas de Estados Unidos consideran que toda persona, desde los niños en edad preescolar hasta los ancianos, debe desarrollar habilidades relacionadas con la alfabetización informacional que le permitan comprender y utilizar la información como herramienta de aprendizaje, tomar decisiones y participar en forma activa en nuestras comunidades.

La alfabetización informacional en un mundo cambiante

Los cambios que se están produciendo en el mundo de la información hacen cada vez más necesaria la enseñanza de la alfabetización informacional en las bibliotecas públicas. A medida que se desdibujan las fronteras y la información crece de forma exponencial, los usuarios deben enfrentarse a problemas de volumen y acceso, así como disponer de un nivel adecuado de alfabetización informacional y de las herramientas sociales necesarias para poder encontrar y utilizar información fiable. Los usuarios deben revisar un volumen abrumador de información para encontrar perspectivas múltiples y globales, evaluar su validez y exactitud, y así poder ir más allá de los hechos superficiales y repetitivos que aparecen en la “web superficial” y llegar a una información significativa y más profunda. Los profesionales de las bibliotecas públicas deben ayudar a los usuarios a reconocer y enfrentarse a los problemas de acceso que comporta visitar sitios web comerciales, que ofrecen una información cada vez más sesgada, enseñándoles a descubrir la información oculta en la “web profunda o invisible” y a utilizar con pericia los motores de búsqueda. Muchas más alfabetizaciones, más allá de la alfabetización básica referida a textos impresos, son necesarias para navegar y utilizar la información adecuadamente. La alfabetización informacional incluye además la alfabetización digital, visual, tecnológica y de los medios de comunicación. Finalmente, las herramientas sociales electrónicas como Wikipedia, los blogs, y My Space requieren habilidades fundamentales en materia de alfabetización informacional para poder ser utilizadas de forma productiva y segura.

Las bibliotecas públicas prestan sus servicios a una población cuyas necesidades cambian. Debido a la exigencia de incrementar el rendimiento educativo de los estudiantes, las bibliotecas están integrando ciertas habilidades básicas relacionadas con la alfabetización informacional dentro de las horas de cuentacuentos y de sus programas para niños en edad preescolar. En las grandes ciudades de Estados Unidos, las bibliotecas públicas se ven obligadas a responder cada vez más a las necesidades extraescolares de niños y adolescentes con programas a medida. Los adolescentes, tanto de zonas urbanas como rurales, recurren a las bibliotecas públicas para acceder a Internet. Los adultos buscan ayuda en sus bibliotecas públicas para interpretar información sobre distintos temas, como negocios, servicios sociales o salud. Las personas mayores responden a las oportunidades continuas de aprendizaje y socialización que les ofrecen las bibliotecas públicas, entre las que se incluye el uso de la tecnología

para el aprendizaje. Quienes mayor necesidad de alfabetización informacional presentan en Estados Unidos son los inmigrantes y las personas no anglófonas. El tercer cambio social que está afectando a las bibliotecas públicas es la tendencia existente hacia una mayor exigencia de responsabilidades. Las bibliotecas establecen sus planes estratégicos mediante un proceso público denominado *Planificación para obtener resultados* dirigido por la *Public Library Association*, que forma parte de la ALA. La alfabetización informacional es uno de los trece servicios que deben prestar las bibliotecas para satisfacer las necesidades de la comunidad. Además de la responsabilidad pública en cuanto a la planificación de la biblioteca, las bibliotecas públicas, se ven afectadas porque el sistema educativo de Estados Unidos está muy orientado hacia la medición de resultados y de la eficacia mediante una serie de tests estandarizados. Por ejemplo, el Servicio de Tests de Educación presentó recientemente un test estandarizado para su aplicación a estudiantes universitarios de primer año de ICT (Información, Comunicación y Tecnología). Asimismo, las bibliotecas públicas dependen de la satisfacción y del apoyo de los usuarios para obtener más o menos financiación, así que su capacidad para ofrecer formación en alfabetización informacional depende directamente de que sus servicios y programas hayan respondido satisfactoriamente a las necesidades de información de la comunidad a la que prestan servicios.

Objetivos de alfabetización informacional en las bibliotecas públicas

El concepto de la alfabetización informacional ha evolucionado desde la alfabetización básica referida a textos impresos (¿qué son las palabras?), para centrarse en la comprensión del texto (¿qué está diciendo?), pasando después a la incorporación de alfabetizaciones múltiples (¿cuáles son las habilidades necesarias para comprender los textos digitales, la información contenida en la web, los medios de comunicación, las representaciones visuales?) hasta la comprensión cabal de que la alfabetización informacional supone descifrar la información para adquirir sabiduría y conocimientos.

Partiendo de esta interpretación profunda de la alfabetización informacional, las bibliotecas públicas se han propuesto algunos objetivos de alfabetización informacional. La formación en alfabetización informacional permitirá:

- acceder a la educación y al mercado laboral;
- el acceso a la información, tanto virtual como físicamente;
- un acceso intelectual mediante habilidades fundamentales en alfabetización informacional;
- cumplir una función de ocio, fomentando el crecimiento personal, y
- la construcción de comunidades.

Acceder a la educación y al mercado laboral

Algunas bibliotecas públicas ofrecen una formación que abre las puertas al empleo y a la formación continua. Se enseñan, tanto a los niños como a los padres, las estrategias y habilidades informacionales básicas, mediante programas tales como *First 5 Years* ("Los primeros cinco años", un programa completo de alfabetización temprana ofrecido por la Biblioteca Pública de Brooklyn, Nueva York: <http://www.brooklynpubliclibrary.org/first5years>) y *Early Words* ("Primeras palabras", una iniciativa de formación de la Biblioteca Pública del Condado de Multnomah, Oregón: <http://www.multcolib.org/birthtosix/ecr/curriculum>). Muchas bibliotecas públicas, sobre todo aquellas situadas en zonas urbanas, ofrecen clases de alfabetización básica, preparación para el examen de selectividad, clases de inglés como segunda lengua, y formación para redactar currículos y buscar empleo.

Acceso físico a la información

Las bibliotecas públicas se han dado cuenta de que parte de su formación debe centrarse en el acceso físico a la información. Las bibliotecas ofrecen clases presenciales de informática en las que se enseña el manejo del hardware y software, incluido el software de automatización. Los bibliotecarios también incorporan formación en alfabetización informacional en acceso virtual; como en sitios web que ofrecen ayuda para hacer los deberes y que combinan guías informativas, referencias electrónicas, guías bibliográficas y listas de libros (un ejemplo sería *HomeworkNYC*, desarrollado por los tres sistemas de bibliotecas públicas de la ciudad de Nueva York: <http://www.homeworkNYC.org>). Muchas bibliotecas públicas están rediseñando sus sitios web para enseñar habilidades de selección y navegación a la vez que ponen al alcance de los usuarios los recursos y oportunidades que ofrecen distintos programas.

Acceso intelectual a la información

Las bibliotecas públicas enseñan las habilidades fundamentales en materia de alfabetización informacional mediante clases en la biblioteca, formación ofrecida a los estudiantes en los colegios públicos, guías informativas y cursos en línea. Algunas bibliotecas han adoptado la alfabetización informacional como su misión principal, como se demuestra en la página de inicio de la Biblioteca Pública de Pasadena (California): “En los albores del siglo XXI, nuestra prioridad será el fomento de la alfabetización informacional en nuestra comunidad multicultural, haciendo accesible la información mundial a toda nuestra comunidad local y reforzando nuestro estrecho vínculo de cooperación con los colegios locales.” Es probable que todas las bibliotecas que tengan la capacidad de ofrecer cursos, ya estén introduciendo clases de alfabetización informacional a algún nivel. La formación en alfabetización informacional que se ofrece como parte de la extensión bibliotecaria a los colegios tiene mucho éxito cuando se pone en práctica mediante un programa de cooperación continuado y bien organizado, con contenidos claramente identificados. Un ejemplo a destacar es el de School Corps de la Biblioteca del Condado de Multnomah (<http://www.multcolib.org/schoolcorps>). En Los Ángeles, la biblioteca pública y el distrito escolar han trabajado conjuntamente para crear el *Electronic Information Magnet High School* (Instituto Imán de la Información Electrónica), situado en biblioteca pública central (<http://www.lapl.org/central/eimhs.html>). La misión de este colegio es la de “ofrecer a sus alumnos experiencias educativas que les permitan desarrollar con éxito habilidades permanentes de investigación, vitales para su desarrollo educativo actual y para su carrera profesional futura”. Muchas bibliotecas públicas fomentan el acceso intelectual a la información mediante cursos y guías informativas en línea que incluyen formación en alfabetización informacional. En San José, California, la enseñanza en línea ha pasado a ser un capítulo importante de los servicios de la biblioteca puesto que la Biblioteca Pública de San José y la Universidad Estatal de San José colaboran para ofrecer al público una biblioteca conjunta (<http://www.sjlibrary.org>).

Cumplir una función de ocio fomentando el crecimiento personal

Las bibliotecas públicas ofrecen clases y formación en línea sobre temas interesantes para el ocio y el crecimiento personal. Aunque normalmente estas clases se centran en una cuestión específica (por

ejemplo, ópera, arquitectura, poesía, genealogía), hay muchas que también incluyen formación en alfabetización informacional. La biblioteca pública de San Diego, California, dispone de una guía bibliográfica en línea para la investigación genealógica que incluye tanto recursos como estrategias de búsqueda (<http://www.sandiego.gov/public-library/catalog-databases/genealogy.shtml>). Otras bibliotecas ofrecen clases para formar a sus usuarios para ser mentores de otras personas, cuentacuentos o formadores. Por ejemplo, la Biblioteca Pública de Miami-Dade de Florida ofrece talleres de cuentacuentos destinados a profesores, padres, cuentacuentos profesionales, y bibliotecarios que trabajan en las secciones infantiles (http://www.mdpls.org/news/spec_events/aosExpose/workshops.htm).

La construcción de comunidades

Algunas bibliotecas públicas llevan a cabo ciclos sobre asuntos de interés público para fomentar la base de conocimiento de sus comunidades y ofrecer oportunidades para la participación pública en la toma de decisiones a nivel comunitario. La Biblioteca Pública de Chicago organiza foros públicos (<http://www.chicagomatters.org/forum.asp>) que incluyen debates literarios o bibliográficos, charlas sobre búsquedas de material de apoyo para algún estudio o sobre la realización de investigaciones o la elaboración de estadísticas; es frecuente la presencia de oradores invitados. Cada semana, la biblioteca presenta en línea un tema o pregunta de la semana e invita al público a que conteste. La información que se recoge en el sitio web guía los pasos de los usuarios a través de un proceso de investigación y de estrategias para fomentar el consenso. Muchas bibliotecas en comunidades con una alta tasa de inmigración ofrecen clases para ayudar a sus usuarios a navegar, encontrar y utilizar la información que necesitan para vivir en Estados Unidos y convertirse en ciudadanos. La Biblioteca de Queens en la ciudad de Nueva York presta servicios a la población más diversa de Estados Unidos con "Servicios de Inmigrantes y Ciudadanía" que incluye clases sobre ciudadanía, manejo de determinadas situaciones e inglés (http://www.queenslibrary.org/index.aspx?section_id=5&page_id=42).

Puntos que deben tenerse en cuenta

Las bibliotecas públicas deben tener en cuenta varios puntos a la hora de incorporar o potenciar la alfabetización informacional: los planes de estudios, las instalaciones, los recursos, la tecnología, la formación del personal, horario, y promoción/ sensibilización. Cada biblioteca debe encontrar el equilibrio entre las necesidades locales y los recursos disponibles.

Plan de estudios: ¿Cuál es el programa de estudios de alfabetización informacional en las bibliotecas públicas?

En Estados Unidos, las bibliotecas públicas no disponen de estándares nacionales o de un programa de estudios obligatorio de alfabetización informacional. Aunque los profesionales de las bibliotecas públicas pueden apoyarse en los estándares tanto de las bibliotecas universitarias como escolares, las dispares necesidades de los usuarios de las bibliotecas públicas y la falta de un contacto continuado con un mismo grupo de usuarios requiere probablemente la adaptación y el establecimiento de un orden de prioridades específico en lo referente a las habilidades en alfabetización informacional que pueden ofrecer las bibliotecas públicas.

Instalaciones: ¿Cómo deben cambiar las instalaciones de las bibliotecas públicas para atender las necesidades de grupos diferentes de personas y para poder procesar los distintos formatos en los que se presenta la información?

La formación en alfabetización informacional exige cambios importantes en las instalaciones de muchas bibliotecas públicas de Estados Unidos. Se debe disponer de espacio suficiente para la formación de grupos grandes y pequeños y esos espacios deben disponer de ordenadores con acceso a Internet. Estos espacios deben estar separados de las zonas de uso independiente y de libre acceso de la biblioteca para no molestar a los usuarios que no están participando de la formación. Asimismo, quizás sean necesarios espacios institucionales separados para los distintos grupos de usuarios y los distintos formatos (por ejemplo, los niños separados de los adolescentes, la sala de ordenadores de los adolescentes separada de la de los adultos). Los bibliotecarios también deben considerar el acceso a las salas de formación en un amplio horario, para que se puedan ofrecer clases en los horarios que más convengan a los usuarios.

Recursos: ¿Qué habilidades en alfabetización informacional permitirán al público acceder y emplear los diversos recursos?

A medida que las bibliotecas ya no se limitan a dar respuestas sino que comienzan a enseñar a los usuarios a utilizar los recursos para encontrar estas respuestas por sí mismos, los bibliotecarios deben prestar atención a las distintas habilidades en alfabetización informacional que serán necesarias según el formato del recurso utilizado. Aunque la navegación es una estrategia necesaria para todos los recursos, las habilidades para navegar a través de un libro de no ficción son distintas de aquellas necesarias para encontrar el camino hacia una información fiable en un sitio web o en una base de datos electrónica. Las estrategias de búsqueda que pueden ser eficaces para los motores de búsqueda, no muestran la información que se encuentra en la "web profunda". Para cada tipo de recurso al que se pueda acceder desde la biblioteca, los bibliotecarios deben considerar las habilidades en materia de alfabetización informacional necesarias para acceder, evaluar y utilizar la información contenida en ese recurso.

Tecnología: ¿Cuáles serán las exigencias tecnológicas futuras?

La mayoría de las bibliotecas públicas de Estados Unidos se enfrentan a la necesidad de ofrecer la tecnología necesaria para satisfacer las demandas de sus usuarios. La brecha digital se amplía entre aquellas familias que tienen acceso a la tecnología en su domicilio y aquellas otras que sólo disponen de acceso a la misma a través de la biblioteca. Los ordenadores en una biblioteca deben configurarse para permitir un acceso en red e individual, para facilitar el uso del catálogo electrónico, bases de datos electrónicas, y el acceso a la red de redes, Internet; también debe permitirse el uso de tecnologías emergentes como iPods y Smart Boards. Tal y como está aumentando la demanda de información digital, se espera que dentro de pocos años no habrá suficiente acceso a Internet de alta velocidad en Estados Unidos.

Formación del personal: ¿Cómo reciclar al personal formado para prestar servicios tradicionales de forma que pueda enseñar alfabetización informacional a distintos grupos de usuarios?

La formación del personal es quizás la cuestión más candente a la que se tienen que enfrentar las bibliotecas públicas a la hora de poner en marcha sus programas de alfabetización informacional. Actualmente, las bibliotecas están centrando sus esfuerzos de formación casi enteramente en servicios de biblioteca tradicionales, con poca formación del personal en alfabetización, alfabetización informacional, y tecnología. Asimismo, el personal necesita formación para, a su vez, poder enseñar de forma amena tanto a alumnos particulares como a grupos. El personal debe aprender a adaptar el contenido a distintos públicos (niños, adolescentes, adultos, personas mayores, personas no anglófonas). Igualmente, el personal que desee impartir cursos en línea debe aprender distintas estrategias para presentar el material y saber atraer la atención de los participantes.

Horarios: ¿Cómo deberían reorganizar las bibliotecas públicas los horarios de apertura al público, sus jornadas de trabajo y las responsabilidades del personal a la hora de introducir la formación en alfabetización informacional?

Ninguna biblioteca puede añadir la formación en alfabetización informacional a las tareas que ya lleva a cabo su personal sin antes reordenar sus responsabilidades actuales. Las bibliotecas deberán decidir si prefieren designar formadores en alfabetización específicos o si, por el contrario, se decantan por dividir las responsabilidades relativas a la alfabetización informacional entre todo el personal de la biblioteca. Los formadores en alfabetización informacional deben disponer de flexibilidad horaria para ofrecer la formación en horarios a los que los usuarios puedan asistir. Por múltiples razones, la formación en alfabetización informacional no deberá sobrecargar los otros servicios y programación ya ofrecidos por la biblioteca. Las bibliotecas que decidan ofrecer formación a los colegios públicos deberán dedicar tiempo de su personal (y quizás algunas personas concretas) a dicho esfuerzo.

Promoción/ sensibilización: ¿Cómo deben las bibliotecas públicas promover los servicios de alfabetización informacional y defender la importancia que tiene ésta frente al público y a los poderes públicos?

La promoción y sensibilización acerca del papel que pueden desempeñar las bibliotecas públicas en la alfabetización informacional son esenciales para el éxito. Las bibliotecas deben intentar acercarse también a las poblaciones excluidas y marginadas, así como al público en general. Las alianzas que se formen con las organizaciones sociales y las agencias públicas, así como una captación activa de apoyos sociales y políticos permitirán a las bibliotecas institucionalizar la formación en alfabetización informacional y seguir prestando servicio a sus comunidades.

Modelos de prestación de servicios de alfabetización informacional en bibliotecas públicas

En respuesta a la multiplicidad de cuestiones y responsabilidades que rodean a la formación en alfabetización informacional, las bibliotecas públicas han desarrollado varios modelos de prestación de servicios:

- Biblioteca pública independiente,

- Biblioteca pública con servicios de extensión bibliotecaria,
- Servicio conjunto de biblioteca pública y biblioteca escolar,
- Biblioteca pública/ biblioteca universitaria,
- Colaboración entre bibliotecas públicas, escolares y universitarias,
- Colaboración con organismos gubernamentales y organizaciones comunitarias.

El futuro de la formación en alfabetización informacional en las bibliotecas públicas

La formación en alfabetización informacional en bibliotecas públicas seguirá creciendo y evolucionando siempre y cuando las bibliotecas aprovechen las fortalezas y oportunidades actuales. En primer lugar, las bibliotecas públicas deben fortalecer su colaboración con otras organizaciones y otros tipos de bibliotecas. En la ciudad de Nueva York, por ejemplo, muchas organizaciones comunitarias se centran en la formación en alfabetización de distintos tipos (alfabetización familiar, manejo de ordenadores, formación en inglés como segunda lengua, búsqueda de empleo). La mayoría de estas organizaciones están interesadas en establecer alianzas con las bibliotecas públicas para combinar su experiencia en formación con las instalaciones comunitarias de la biblioteca y así poder llegar a los participantes mediante los programas y actividades de promoción de la biblioteca. Las bibliotecas escolares y universitarias ofrecen programas de estudio en alfabetización informacional, un contacto continuado con grupos objetivo concretos, y experiencia en estrategias de formación. Los bibliotecarios públicos que colaboran con bibliotecarios escolares y universitarios, y aprenden de ellos, pueden sacar partido de estas fortalezas a la hora de diseñar e impartir formación en alfabetización informacional.

Algunas de las cuestiones más espinosas que afectan a las bibliotecas públicas se podrían solucionar centrándose en las necesidades de los usuarios y llenando los huecos que hayan dejado otras agencias, en lugar de duplicar esfuerzos. Por ejemplo, si los bibliotecarios escolares reciben formación de los bibliotecarios públicos sobre el acceso a los recursos de la biblioteca pública y sus colecciones especiales, entonces los bibliotecarios escolares pueden enseñar esos contenidos a sus alumnos dentro del horario escolar y los bibliotecarios públicos pueden centrarse en la programación extraescolar.

El futuro de la formación en alfabetización informacional en las bibliotecas públicas sería más prometedor si las bibliotecas públicas aprovecharan en mayor medida el gran número de oportunidades que ofrecen la formación y los servicios virtuales. Si los usuarios desean tener acceso a toda la información que necesitan veinticuatro horas al día, siete días por semana, los bibliotecarios deben integrar la formación en alfabetización informacional en su suministro de información digital. Las bibliotecas están desarrollando portales sofisticados que guían el camino hacia la información en función de las necesidades del usuario. Los sitios web de las bibliotecas incluyen formación con acceso a los recursos. Se han iniciado conversaciones entre los consorcios de bibliotecas y el buscador Google para reunir las habilidades en alfabetización informacional y el mundo de la información mediante búsquedas federadas y guiadas.

La alfabetización informacional es la llave de la puerta al futuro para los usuarios de bibliotecas de cualquier edad. Las bibliotecas públicas deben integrar la formación en alfabetización informacional para todas las edades como una parte fundamental de sus servicios.