

Universidad de La Salle

Ciencia Unisalle

Sistemas de Información, Bibliotecología y
Archivística

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

2019

Alfabetización informacional para el adulto mayor: evaluación del programa de la biblioteca pública Tintal en Bogotá

Sergio Daniel Romero Romero
Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion



Part of the [Library and Information Science Commons](#)

Citación recomendada

Romero Romero, S. D. (2019). Alfabetización informacional para el adulto mayor: evaluación del programa de la biblioteca pública Tintal en Bogotá. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/310

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Ciencias Económicas y Sociales at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

**ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL PARA EL ADULTO MAYOR: EVALUACIÓN
DEL PROGRAMA DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA TINTAL EN BOGOTÁ**

SERGIO DANIEL ROMERO ROMERO

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
BOGOTÁ
2019**

**ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL PARA EL ADULTO MAYOR: EVALUACIÓN
DEL PROGRAMA DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA TINTAL EN BOGOTÁ**

SERGIO DANIEL ROMERO ROMERO

**Trabajo de trabajo de grado como requisito para optar al
Título de profesional en Sistemas de Información, Bibliotecología y
Archivística**

Tutora:

JOHANN PIRELA MORILLO

UNIVERSIDAD DE LA SALLE

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

BOGOTÁ

2019

Nota de aceptación:

Firma del director

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Bogotá D.C., 2019

Agradecimientos

El trabajo realizado en esta investigación es gracias al apoyo de los profesores que me acompañaron durante el pregrado, especialmente aquellos que me brindaron su conocimiento para el crecimiento profesional y el personal.

Además, quiero agradecer especialmente a los profesores por su acompañamiento y comprensión durante el desarrollo de este trabajo de investigación.

CONTENIDO

1. Problema De Investigación	8
2. Justificación	11
3. Objetivos	13
3.1 General	13
3.2 Específicos	13
4. Marco Teórico	14
4.1 Alfabetización informacional	14
4.1.1 Alfabetización informacional y adulto mayor	17
4.2 Biblioteca pública	23
4.2.1 Biblioteca pública y los adultos mayores	29
4.2.2 Evaluación de programas de ALFIN para adultos mayores	33
5. Metodología	36
5.1 Fases de investigación	42
5.1.1 Fase 1 - Recopilación de información	42
5.1.2 Fase 2 - Resultados de la información recolectada	44
5.1.3 Fase 3 - Análisis de la información recolectada	44
5.1.4 Fase 4 – Lineamientos	46
6. Análisis y Presentación de los Resultados de la Evaluación del Programa de Alfabetización Informacional para el Adulto Mayor	47
6.1.1 Reconocer los procesos de Alfabetización informacional en la Biblioteca Pública el Tintal para el adulto mayor	52
6.1.2 Identificar las necesidades de los Adultos Mayores en la Biblioteca Publica el Tintal	53
7. Propuesta de lineamientos del programa de alfabetización informacional en la biblioteca pública del Tintal para el adulto mayor.	56
Contexto	56
Propósito y Alcance	57
7.1 Objetivo General	58
7.1.1 Objetivos Específicos	58
7.2 Fases	59
7.2.1 Fase 1- Identificación de Características de los Adultos Mayores	59
7.2.2 Fase 2- Reconocimiento de las Necesidades de Información	59
7.2.3 Fase 3- Análisis de los Contenidos Presentados por los Instructores	60
7.2.4 Fase 4- Evaluación de lo Aprendido	62

8. Recomendaciones	64
Categorías del Programa de Alfabetización Informativa	64
8.1. Personal	64
Observación	64
Observación	64
Observación	65
Observación	66
8.2 Medios de Comunicación	67
Observación	67
Observación	68
10. Referencias	72
11. Anexos	76
11.1 Anexo1. Ficha de Modelo Guion de Entrevista	76
11.2 Anexo 2.. Ficha Modelo Guion de Focus Group	77
11.3 Anexo 3. Ficha Modelo de Observación	79

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Personal Participante de la Entrevista Semiestructurada

Tabla 2. Personal Participante de la Ficha de Observación y Focus Group

Tabla 3. Ficha Análisis de Contenido

Tabla 4. Ficha Criterios de Evaluación

Introducción

El presente trabajo se realiza con el fin de evaluar la Biblioteca Pública el Tintal desde la interacción que tienen los adultos mayores con las TIC, a partir de proposición se realizara una revisión de los procesos formativos en alfabetización informacional. De manera que, se aplicaran instrumentos de recolección de información desde un enfoque cualitativo para quienes intervienen en este proceso de enseñanza.

La información recolectada servirá como evidencia para contribuir a la creación si es el caso de servicios complementarios que ayuden a las prácticas formativas de los adultos mayores, también se busca comprender las diferentes metodologías que tiene la unidad de información dado que permitirá servir como antecedentes para no repetir procesos en el desarrollo de la investigación y el posterior análisis de los datos recolectados. Por otro lado, se busca aportar alternativas que brinden soluciones a los procesos que tiene la Biblioteca Pública en Alfabetización Informacional desde la evaluación.

Lo que se desea con la investigación es contribuir al desarrollo de competencias que puedan tener los adultos mayores a través de potenciar las debilidades que se presenten en la interacción con tecnologías de la información; Además, los resultados obtenidos van a ser de gran importancia para la unidad de información porque serán de apoyo a los procesos de formación y de cómo implementar adecuadamente permitirá saber su pertinencia.

El análisis de los resultados contribuirá al desarrollo de propuestas o diseños formativos que generen impacto para la unidad de información, ya sea a corto, mediano o largo plazo.

1. Problema De Investigación

La biblioteca pública como fuente de conocimiento y de acceso a la información representa para la sociedad garantías de aprendizaje en todas las etapas de la vida y más en una edad avanzada como es el caso de los Adultos Mayores. En tal sentido, resulta vital entender y comprender como esta unidad de información se ajusta a las necesidades reales que presenta esta población desde un la formación tecnológica. De manera que, desde la evaluación de programas en Alfabetización Informacional a las Bibliotecas Públicas se busca contribuir a la gran demanda de las sociedades de hoy en día, y poder fortalecer los modelos de aprendizaje.

La problemática del proyecto de investigación nace a través de indagar autores, modelos de enseñanza en alfabetización informacional desde la Biblioteca Pública y poder saber que incidencia tiene para los Adultos Mayores en su vida. Este planteamiento busca, analizar el contexto en que se desarrolla la Alfabetización informacional en la nueva era y como se ajusta a los comportamientos de los Adultos Mayores (A-M), de manera que las interacciones con las herramientas tecnológicas tomaran un papel protagónico en esta investigación.

Frente a ello realizar una evaluación que permita reflejar el estado actual de estas programas de formación y de cómo estos se ajustan al contexto de este perfil, para esta identificación se realizará una evaluación para conocer las necesidades que presentan los adultos mayores. De ahí, la pertinencia de realizar esta investigación desde la evaluación a los programas que tienen actualmente las unidades de información en este caso de la Biblioteca El Tintal, y que no hay muchas investigaciones relacionadas en el campo de estudio, lo que con lleva a analizar las estrategias que utiliza la biblioteca pública y de cómo estas interaccionan con los usuarios.

A partir de la identificación de características, se podrá conocer y presentar lineamientos que permitan servir de estructura, desde la conceptualización y aproximación teórica para desarrollar la investigación.

Las capacidades que deben tener los usuarios adultos mayores, están basados en comprender e interactuar con las diferentes herramientas tic, según la American Association of Collage and Research Librarians (ACRL) 1989 se definen la alfabetización como “ALFIN es un conocimiento y un conjunto de habilidades personales para reconocer cuándo se necesita información y tener capacidad para localizarla, evaluarla y usarla de forma efectiva”.

Por tal motivo, esta investigación se basa en conocer cuáles son los procesos formativos en alfabetización informacional que brinda la biblioteca pública Tintal y de cómo aportan al proceso formativo de los usuarios “adultos mayores”, también hace referencia a cómo este proceso de aprendizaje y enseñanza por parte de la biblioteca es fundamental para el desarrollo formativo de los usuarios. Lo que se busca, es saber es si estos procesos pedagógicos en alfabetización informacional sean los indicados para las capacidades que puedan presentar cada uno de ellos.

Como menciona García y Díaz (2001), “Mejorar la formación de usuarios y hacerla más habitual en las bibliotecas es necesaria también porque, en muchas ocasiones, las mismas se convierten en auténticos laberintos donde el usuario se encuentra desorientado y desconcertado” (p.53) De manera que, se puede aprovechar la información que se requiere, sobre todo a raíz de la incorporación de las modernas tecnologías de la información, se ha vuelto cada vez más compleja y abundante.

Teniendo en cuenta que, este perfil adulto mayor es parte fundamental para la biblioteca pública es necesario conocer las características, para así tener un mayor acercamiento y claridad en el momento de emplear estrategias en formación de usuarios, lo cual permitirá ser más exacto en la

manera de responder su necesidad de información y de entender la perspectiva del usuario. De acuerdo con este nivel de acercamiento, se observará la unidad de información con el fin de conocer que herramientas utilizan para el levantamiento de información.

En la nueva era del conocimiento, se necesita conocer las variables que se van a tener están arraigadas a los aspectos multiculturales y cognitivos que puedan tener los usuarios ya que pueden ser variados. María Pinto (2007), se necesita conocer las diferentes culturas para así estar a la vanguardia en la era del conocimiento, por tal motivo se tendrá que realizar una evaluación del programa de la biblioteca pública para así realizar un documento que evidencie los beneficios y las recomendaciones que le hacen falta a la unidad de información en pro de mejorar el servicio y que los usuarios adultos mayores puedan mejorar las competencias. Posteriormente, se realizará un análisis que muestre la importancia de biblioteca pública y formación alfabetización en adultos mayores.

En este camino, se busca que el usuario adulto mayor se convierta en un usuario competente capaz de analizar e interpretar la información desde su praxis cotidiana, de acuerdo con lo señalado por el profesor Juan Carlos Sierra Escobar (2012) lo que necesitan los individuos no es sólo saber usar las bibliotecas, sino dominar las habilidades y estrategias para informarse y usar la información, lo que implica conocer las fuentes y saber aplicar de modo inteligente los procedimientos para obtener información.

Por lo anterior, surge el siguiente interrogante de investigación:

¿Cuál es la estructura conceptual y operativa del Programa de alfabetización informacional, en atención a las necesidades de los adultos mayores de la Biblioteca Pública el Tintal?

2. Justificación

El presente trabajo busca saber si los servicios prestados por la Biblioteca Pública de Bogotá el Tintal contribuyen al fortalecimiento de las capacidades de alfabetización informacional de los adultos mayores y si estos generan un crecimiento y enseñanza. Esta investigación se basará en saber cuáles son los procesos formativos y frente a ellos realizar una evaluación que permita evidenciar el estado actual de estos programas, con el fin de valorar si estos modelos contribuyen y se ajustan a las necesidades que presentan los adultos mayores.

En tal sentido, es pertinente realizar la evaluación de estos procesos como mecanismo de contribución al aprendizaje en esta población y de punto de control hacia los programas que tengan relación con la alfabetización informacional en las Bibliotecas Públicas. De manera que ayude a mejorar los procesos que se llevan en las unidades de información y por supuesto mejorar las capacidades de los Adultos Mayores, ya que son ellos los que verdaderamente necesitan integrarse aún más esta nueva era de la información y del conocimiento. Así mismo se tendrán en cuenta las metodologías implementadas por el centro de información y de cómo se articula con los usuarios en cuanto a su proceso formativo al momento de buscar información, usar tecnologías, uso de herramientas y de evaluación de estas.

El tema se investiga por qué se quiere evaluar los servicios de la unidad de información a partir del contexto y las necesidades que presentan los Adultos Mayores. De ahí buscar soluciones a los nuevos retos que trae la nueva era de información en toda la gama de soportes y aplicaciones que se genera constantemente en la sociedad, lo cual hace que el Adulto Mayor tenga en algunos casos dificultades en su proceso formativo desde aspectos cognitivos, culturales o sociales.

Este trabajo se realiza a través de una estructura metodológica como proyecto de investigación, con el fin de brindar oportunidades de aprendizaje a los modelos actuales de las unidades de

información y Adultos Mayores, para la inclusión de esta población a la sociedad ya que de cierta manera no saben o desconocen no conocen la forma de acceder a la información y puede presentarse como una ocasión para que la Biblioteca Pública realice un aporte crucial desde una educación informal.

El proceso de formación a los Adultos Mayores desde la Biblioteca Pública será vital para el fortalecimiento educativo y social, es allí donde la Alfabetización Informacional junto a los demás elementos forman una sinergia desde la práctica y la teoría, de manera que contribuya al mejoramiento individual y colectivo de la sociedad. A partir del compromiso de estos elementos anteriormente nombrados se podrá generar cambios en los planes y programas que tengan las unidades de información además de ayudar al usuario a ser autónomo y crítico con la realidad, en lo posible ser difusor del conocimiento.

Finalmente, para la Biblioteca Pública y la alfabetización informacional representan una gran oportunidad de seguir promoviendo la educación y el acceso a la información, como resultado se tendrá un aporte cultural de gran pertenencia para los Adultos Mayores ya que son ellos lo que transformaran de manera positiva la sociedad. De modo que para entender más la dinámica de aprendizaje que presenta el A-M se necesita desarrollar programas acordes a sus carencias y habilidades, es allí donde la Unidad de Información presenta una oportunidad para generar cambios sociales.

3. Objetivos

3.1 General

Analizar los programas de alfabetización informacional de la Biblioteca Pública el Tintal para la formación del adulto mayor.

3.2 Específicos

- Evaluar los programas de alfabetización informacional del adulto mayor que ofrece la Biblioteca Pública el Tintal.
- Determinar las necesidades de información reales de los adultos mayores de la Biblioteca Pública el Tintal frente a los programas de alfabetización.
- Plantear lineamientos en torno al programa de Alfabetización Informacional en la Biblioteca Pública en relación con los Adultos Mayores.

4. Marco Teórico

A continuación, se expone las categorías que tienen relación a la pregunta de investigación por medio de ellas se realiza una descripción conceptual que permita contribuir desde un aspecto teórico los elementos que tienen las partes interesadas en la investigación. Es primordial saber que el enfoque de la investigación tendrá como método, el Estudio de Caso de enfoque Cualitativo.

4.1 Alfabetización informacional

La alfabetización informacional como una oportunidad de crecimiento cognitivo, académico y cultural, permite que las personas puedan desarrollar capacidades y habilidades para mejorar las condiciones sociales de su entorno. Este concepto de alfabetización informacional contribuye generar competencias básicas para satisfacer las necesidades de información que puedan presentarse cada usuario o persona.

De acuerdo con esta búsqueda, se encontró que el proyecto realizado por Juan Carlos Sierra Escobar (2012) evidencia los procesos formativos como respaldo a los usuarios desde la competencia y uso de información son necesarios para que puedan ser positivos. A través de una metodología de (planeación, implementación y evaluación de un programa de alfabetización informacional desde las bibliotecas públicas).

Como también resalta el autor que:

A través del tiempo se han utilizado diversidad de términos, contenidos y recursos a la hora de desarrollar las actividades de formación de usuarios, las cuales se han tenido que transformar y adecuar al tipo de usuario y el contexto en que se desarrolla cada unidad de información. Producto de la transformación y de los cambios en las necesidades

informativas de los usuarios apareció el concepto de alfabetización informacional (Sierra Escobar, 2012, p.17).

Así mismo, resulta vital entender que la alfabetización informacional debe estar acompañada de metodologías, centro de información, recursos y buenas prácticas, para que el usuario pueda ser abordado desde varias perspectivas teóricas y prácticas. De manera que su proceso formativo sea durante toda la vida sin excluirse de un aprendizaje continuo, ya que la sociedad está en constante cambio y necesita de implementar a los usuarios estrategias para mejorar las condiciones en que se encuentran.

La siguiente autora afirma en su texto que:

La ALFIN implica un aprendizaje integral, gradual y constante de estrategias de búsqueda, localización, análisis y difusión de la información para la generación de nuevo conocimiento, con independencia del formato en el que se presente la información y del contexto en el que se aplique el nuevo conocimiento. (Quevedo Pacheco, 2014, p.9)

Resultado de este análisis de la autora, se entiende que la alfabetización informacional depende de la capacidad que tenga el usuario en su crecimiento académico y práctico, debido a que cuando reconoce los elementos en Alfin (acceso, uso y evaluación) podrá realizar un nuevo conocimiento desde un aspecto crítico capaz de tomar decisiones en su diario vivir.

Por otra parte, se destaca el compromiso y el camino de aprendizaje que tiene la Alfabetización Informacional desde varios responsables como son; la Biblioteca Pública, Adulto Mayor y el acceso a la tecnología. Así mismo el entorno genera espacios óptimos para el desarrollo de actividades formativas, de ahí la importancia de contar con los recursos y apoyos institucionales para alcanzar las metas.

Teniendo como base estos procesos dinámicos que se han presentado en estos conceptos se destaca el papel crucial que tienen las bibliotecas públicas al ser promotores del conocimiento y ejecutores en los procesos de desarrollo e implementación de estrategias que permitan contribuir al aprendizaje de usuarios “ Adultos Mayores”, en tal sentido el estudio realizado por M^a Felicidad Campal García,(2006) manifiesta que la información y la manera como el usuario interpreta los nuevos contenidos son vitales para el desarrollo de la sociedad, por tal motivo se necesita aprender y desaprender los hábitos que se venían desarrollando y optar por generar competencias en esta nueva era de conocimiento, la cual está encaminada al crecimiento exponencial de información .

En cuanto al estudio realizado por investigadores como Mauricio N, Boarni, Ernesto (2006) especifican la importancia de reconocer los procesos y características de los adultos mayores desde su diversidad, cambios cognitivos. Esta investigación realiza un estudio de las falencias que pueden tener al momento de aprender e interactuar con los nuevos sistemas tecnológicos mediante comparaciones que permiten dar cuenta de las barreras a las que se enfrentan estos usuarios, este artículo permite conocer los nuevos enfoques que se han dado en la formación de usuarios y de cómo se necesita integrar la alfabetización informacional a los modelos formativos desde las unidades de información. Así se permitirá tener un reconocimiento en materia social de la importancia que tienen en esta era del conocimiento la cual no podemos ser indiferentes.

Del mismo modo, se evidencia un cambio funcional de solo utilizar la Biblioteca para el uso de información como se venía realizando a saber utilizar los medios que tiene ella desde el proceso formativo. Se necesita que las instituciones incorporen estrategias y políticas en sus procesos de

aprendizaje a partir de la integración de programas Alfabetización Informacional a los A-M, como lo expresa el siguiente autor así:

Pueden considerarse alfabetizados competentes en información, las personas que se han formado en la aplicación de los recursos de información a su trabajo. Han adquirido las técnicas y las destrezas necesarias para la utilización de la amplia gama de herramientas documentales además de fuentes primarias en el planteamiento de soluciones informacionales a sus problemas, ALFIN. (Bawden, 2002, p.376).

Se evidencia que los autores resaltan la importancia que tiene la Biblioteca Pública y la Alfabetización Informacional para el desarrollo de habilidades que debe tener un Adulto Mayor en todo su proceso formativo.

De ahí recae la importancia de La ALFIN desde el texto de la autora:

La Alfin abarca la conciencia de los propios problemas y necesidades de información, y la capacidad de identificar, localizar, evaluar, organizar y crear, utilizar y comunicar con eficacia la información para afrontar las cuestiones o problemas que se presenten; constituye un prerrequisito para la participación efectiva en la sociedad de la información, y forma parte del derecho humano básico al aprendizaje a lo largo de la vida. (Quevedo Pacheco, 2014, p.8)

Finalmente se resalta el papel de la alfabetización informacional en cada una de las etapas de la vida, a su vez el compromiso por parte de las instituciones públicas al momento de adoptar e implementar debido a su rol social y su compromiso por la difusión del conocimiento.

4.1.1 Alfabetización informacional y adulto mayor

La alfabetización informacional es un proceso formativo en el que interactúan los usuarios con varios elementos; cognitivos, praxis y tecnología, estos procesos se integran de manera que

puedan satisfacer las necesidades de información de cualquier usuario, por tal motivo conocer su proceso formativo y de aprendizaje resulta vital.

En tal sentido, entender su diversidad cultural permitirá delimitar las características que puedan a llegar a tener, con base en esta identificación y posterior análisis se evidenciará varios elementos sustanciales como el tipo de nivel educativo, recursos tecnológicos entre otros. Así mismo, los adultos mayores como base fundamental para la presente investigación presentan características particulares desde la comprensión e interacción con las nuevas herramientas tecnológicas. De ahí se tomará como modelo las herramientas que puedan servir en su proceso formativo teniendo en cuenta que existe un acelerado intercambio de información, lo cual entenderlo y manejarlo es crucial.

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2005) manifiesta sobre el concepto de ALFIN que: “La alfabetización es la habilidad para identificar, comprender, interpretar, crear, comunicarse y calcular, usando materiales impresos y escritos asociados con diversos contextos.” La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

Las personas que dominan las bases o unidades de información tienen la capacidad de recuperar datos y sin importar el ámbito en que se desempeñen desde varias temáticas como salud, entorno, educación entre otras. En este aprendizaje las personas pueden tomar decisiones de forma crítica sobre sus vidas, por medio de este proceso se refleja que esta competencia permite al adulto mayor generar mayor respuesta a sus necesidades en todos los ámbitos convirtiendo su enseñanza de manera integral.

Es de resaltar como las competencias en alfabetización informacional ahora son cruciales en esta nueva era del conocimiento la cual está en constante cambio, es importante resaltar como se señala el autor que:

La alfabetización conlleva a la integración de comprensión oral, expresión oral, lectura escritura y pensamiento crítico; incorpora la numeración. Incluye un conocimiento cultural que permite al hablante, escritor o lector reconocer y usar el lenguaje apropiado para diferentes situaciones sociales. (Bawden, 2002, p.365).

Por medio de esta definición se puede analizar desde varios contextos el papel activo que tiene el lector, hablante o escritor, es decir cualquier persona que interactúe con estas herramientas sin importar su clase social o su condición y más aún el Adulto Mayor. El siguiente expresa de como la alfabetización informacional permite resolver problemáticas reales y ajustadas al contexto en que se presenten lo que con lleva a mejorar su proceso cognitivo (pensar, crear, criticar y tener autonomía).

Bajo este entendido, se comprende que las personas entre más utilicen y entiendan estas herramientas tecnológicas serán llamados competentes, de este modo se podrá tener un papel activo en la sociedad y poder participar desde la individualidad que a medida que se va trabajando podrá ser evidenciado en la sociedad, es así como se podrá tener una comunidad íntegra.

La UNESCO considera que una persona alfabetizada es capaz de entender e interactuar con las herramientas tecnológicas por medio de la comprensión, lo que se busca es permitir que el Adulto Mayor tenga una formación adecuada a las nuevas barreras de conocimiento

La información en esta nueva era de conocimiento genera nuevos retos a nivel formativo, es así como las instituciones necesitan de modelo de acordes a los usuarios adultos mayores, lo cual

resulta primordial en esta sociedad ante la vertiginosa variedad de información que se presenta. En este sentido la era de la información y del conocimiento representa mayores retos para la Biblioteca Pública en sus procesos de aprendizaje, y es ahí donde la alfabetización informacional cumple con el deber social de llenar los vacíos que ha dejado la globalización y las brechas digitales.

Como se ha mencionado en esta conceptualización lo que se requiere es que los usuarios Adultos Mayores puedan tener mayor inclusión en la sociedad y ser más competentes así (Bawden, 2002), menciona diferentes formas de alfabetización basadas en destrezas como:

Bibliotecaria: este proceso permite identificar el apoyo de la biblioteca a sus usuarios con el fin de poder satisfacer las necesidades que presenten, también el uso y la evaluación de los recursos.

Medios: uso de los medios de comunicación como ordenadores, libros, periódicos entre otros, lo que con lleva a realizar una unificación de soportes los cuales son consultados por los usuarios.

Informática: Hace énfasis a la interacción con herramientas tecnológicas las cuales forman “alfabetización tecnológica” esta relaciona el uso de bases de datos, aplicaciones, recuperación de información.

Estas fases se plantean con el fin de brindar una estructura centralizada que sirva de referencia al momento de diseñar programas de formación para adulto mayores. Como se ha evidenciado en los apartados anterior, ALFIN no solo se encarga de enseñar a las personas a interactuar con las tecnologías si no a generar nuevos pensamientos lo que es verdaderamente esencial para saber de la importancia de centrarse en estos procesos y poder tener una competencia informacional. Es así como se plantea el apoyo de las organizaciones para que ejecuten programas a todos los usuarios.

Bajo esta premisa según Richmond, Robinson y Sachs (2008), la alfabetización para los adultos mayores permite servir como agente de participación para la sociedad, es así como esta competencia genera una inclusión para la vida social y económica. De tal manera se evidencia como estar alfabetizado genera una habilidad para el desarrollo de metas y actividades diarias en consecuencia mejora su estatus social.

Estas nuevas dinámicas que presenta la sociedad para los nuevos usuarios (adultos mayores) genera nuevos retos que permiten a las unidades de información contribuir como parte fundamental en el desarrollo de políticas que impacten y que generen un cambio social, desde poder cambiar las rutinas diarias en prácticas formativas de manera que el usuario pueda adaptarse de manera natural.

Consecuentemente con estas nuevas oportunidades para los usuarios los autores Richmond et al. (2008) plantean que estas nuevas maneras de entender estas dinámicas de información generan nuevos entornos para la enseñanza y desarrollo de contenidos, como es el caso de las tecnologías, escuelas y centros de información. Todos ellos hacen parte del cambio que informacional que trae el siglo XXI para lo cual se debe brindar posibilidades en todos los aspectos metodológicos y de apoyo por parte de las unidades de información de manera que los Adultos Mayores entiendan y comprendan los diferentes contenidos que se generan cada día. También es importante mencionar que las representaciones de idioma, escritos forjan nuevos estilos en el cual la responsabilidad de profesional de información es gestionar y poner en uso estos estilos para que el usuario puedan entenderlo.

Por consiguiente, este aprendizaje continuo a lo largo de toda la vida de alfabetización continua permite que:

La alfabetización proporciona autonomía. Incrementa la sensibilización e influye en el comportamiento de las personas, las familias y las comunidades. Mejora las aptitudes de comunicación, permite acceder al saber y promueve la autoestima y la confianza en sí mismo para tomar decisiones. (Richmond et al. 2008, p.21).

Indudablemente, el adulto mayor alfabetizado desarrolla capacidades que le permiten entender y mejorar sus prácticas a partir de reconocer y entender los medios que interactúan a su alrededor, de manera que incremente su nivel de autoestima, el cual resulta fundamental porque así se convierte en un sujeto activo para la sociedad.

Entre estas actividades se subraya que la persona que no entienda ni comprenda las herramientas tecnológicas ni tampoco sepa utilizarlas podrá ser llamado analfabeto los cuales están sujetos a diferentes contextos sociales, económicos y culturales. De manera que no permite potenciar las capacidades que podría tener cada uno de ellos, como menciona los Richmond et al. (2008) en su publicación que “...el mundo sufre la vergüenza de que uno de cada cinco adultos aún sea analfabeto...” De tal modo se hace sumamente primordial asumir un compromiso social por parte de los profesionales y los entes reguladores para que desarrollen más mecanismos formativos que puedan fortalecer los programas de enseñanza y aprendizaje.

Por otra parte, se hace énfasis en la alfabetización informacional y los derechos humanos como un valor que tienen todas las personas, a partir de leyes como la declaración universal de los derechos humanos en 1948 que exige desarrollar programas educativos de calidad, respetando a cada persona sin importar su condición social, cultural y/o política. Además, los autores Richmond et al. (2008) mencionan en su publicación que estas competencias permiten brindar bases a los usuarios porque permiten brindar información acerca de los derechos que tienen y de cómo pueden servir en la sociedad con el fin de cómo pueden hacer uso de ellos.

Finalmente, la ALFIN y los Adultos Mayores cumplen con un ciclo complementario desde todos los saberes, experiencias y/o aprendizajes, debido a que contribuye a mejorar las condiciones de vida de esta comunidad. A partir de esta integración de la biblioteca pública, ALFIN y adulto mayor se podrá pensar en mejorar las condiciones sociales bajo cualquier contexto en que se desempeñen.

4.2 Biblioteca pública

La biblioteca pública es transversal a las acciones de las personas en todos sus ámbitos, debido al impacto tan directo que tiene para la formación de los individuos en todas las etapas de la vida. Entonces se logra entender que este centro de conocimiento puede llegar a ser la única entidad del estado capaz de generar respuestas ante las diferentes desigualdades que se presentan en la actualidad, y es que esta entidad no tiene que estar sumergida bajo ninguna posición política o dejarse influenciar, por eso necesita generar alternativas reales para el beneficio de la sociedad. Por consiguiente, resulta vital entender que la biblioteca pública como institución social y estructura representativa del estado.

De modo que, ejerce garantías en cuanto a los deberes y derechos que tiene la ciudadanía, esta entidad pública genera alternativas ante la gran demanda de información que surge en la sociedad. Como presta un servicio tiene un compromiso social, justo e igualitario, contribuye a través de su enfoque formativo. Las personas puedan conocer esta gama de servicios, desde cómo acceder a la información y como utilizarlos. Esta institución no debe estar sujeta a prejuicios culturales o políticos.

Lo que se busca en este escrito es analizar los textos de autores y de allí establecer una definición para este centro de información. A partir de esta estructura previamente definida, se generará una posición del concepto de biblioteca pública. Este análisis permitirá contribuir al proceso

académico de la importancia que tiene este centro de conocimiento para la sociedad y los bibliotecarios, los cuales tienen un compromiso social.

El concepto de biblioteca según el (diccionario definición, 2016) Esta palabra en su etimología proviene del latín “biblioteca” y a su vez del griego “βιβλιοθηκη” (bibliothēkē). Deduce que esta institución presta un servicio social y cumple el papel de custodio de información. El cual alberga colecciones de interés social para el servicio de los ciudadanos.

Por biblioteca pública se entiende que este centro de información permite brindar acceso de las colecciones, en cuanto a generar conocimiento a través de las peticiones que tiene los usuarios, ya sean por temas de interés personal, académico, investigativo entre otros. Además tiene la función de formar a los ciudadanos para que logren tener una posición frente a las perspectivas personales y colectivas de la sociedad, en este caso se afirma que “Hoy entendemos la educación como educación permanente, que implica el reconocimiento de la necesidad de educación a lo largo de toda la vida” (Meneses, 2008, p.106).

Lo que se busca en esta institución pública es generar un compromiso desde lo público para brindar un ambiente libre de toda presunción política e ideológica de algún sector, de esta manera centrarse en formar a los usuarios. No se trata de reemplazar otras instituciones como los colegios o universidades si no integrar estos organismos para así lograr cumplir su función social y no aferrarse solamente a la educación privada.

También se resalta la formación como un eje constante durante toda la vida y esto se debería lograr de manera integral. Es así como la biblioteca pública tiene el deber y el compromiso para formar a los usuarios a través de las diferentes modalidades, ya sean por medios virtuales o físicos, lo que interesa es hacer entender que la biblioteca pública está al servicio de ellos , y que pueden utilizarla en cualquier ámbito de su vida , el autor menciona que “se considera que éste

último es el que engloba a la biblioteca organizada para permitir el acceso y la difusión de la información al conjunto de los usuarios, con la inmensa mayoría de la población alfabetizada” (García, 2007, p.13).

Así mismo, se busca establecer políticas o lineamientos en beneficio de la sociedad a través de programas de formación continua en el que se pueda tener una igualdad de información en sus diferentes soportes, en este espacio se brinda a los usuarios la capacidad de tener un apoyo frente a las inquietudes o problemas que demande a la sociedad. A partir de mencionar el papel formativo que tiene este centro de conocimiento se contribuyen a mejorar las capacidades (cognitivas) de las personas. En tal sentido se menciona lo siguiente “La biblioteca pública, paso obligado del conocimiento, constituye un requisito básico de la educación permanente, las decisiones autónomas y el progreso cultural de la persona y los grupos sociales.” la (UNESCO, 2001, p 8.).

De acuerdo con lo que, afirma la UNESCO, se puede dilucidar que la biblioteca pública cumple una función primordial para el desarrollo social, cultural, educativo de la ciudadanía y por consiguiente está en el deber de mantener una relación durante toda la vida de carácter formativo entre la biblioteca - ciudadano, en este caso se busca que ella puede ejercer un control social.

No obstante, la biblioteca pública adquiere una función estatal, para lo cual como ente reconoce la importancia que tiene para la sociedad y el impacto que genera, se manifiesta entonces que “El liberalismo y la progresiva tendencia hacia la democratización resaltarán el papel de la biblioteca pública como centro donde toda la población se podía informar y formar.” (García, 2007, p.11).

Bajo esta premisa el aporte de este centro de información permite contribuir al desarrollo cultural de una nación, el cual debe asumir su rol democrático a través de la participación política para así eliminar las brechas sociales.

Esta función pública indiscutiblemente con lleva a generar mayor participación a los ciudadanos, uno de ellos es la democratización como pieza clave para el desarrollo social de una comunidad, se evidencia entonces que los ciudadanos y la biblioteca generan una postura libre de pensamiento en la que el individuo actúa según sus criterios y de esta manera tomar una decisión. Estos ciudadanos están en su derecho de acceder a esta información que brinda la biblioteca pública y por ello es primordial que esta tenga la disponibilidad en todo momento. También resulta vital conocer las herramientas que brinda la biblioteca pública y de cómo los usuarios pueden hacer uso de ella, ya que de cierto modo va ser más practico saber utilizarlas de manera coherente y cumpla el fin de satisfacer la necesidad del usuario.

Las personas alfabetizadas cumplen un papel primordial en este desarrollo social. “La biblioteca pública es una organización establecida, apoyada y financiada por la comunidad, tanto a través de una autoridad u órgano local, regional o nacional o mediante cualquier otra forma de organización colectiva, Proporciona acceso al conocimiento” (UNESCO. 2001. P. 5).

De acuerdo con, la definición señalada anteriormente se evidencia que existe un gran compromiso social y educativo de la biblioteca pública, el cual debe interactuar con variables como: apoyo financiero, respaldo de la comunidad y servir de punto de encuentro para el conocimiento. En este aspecto sea hace énfasis al apoyo a los procesos formativos en alfabetización informacional debido a que es un elemento vital para que los usuarios utilicen los servicios y puedan ser partícipes en la sociedad, Se hace necesario explicar lo que con lleva tener una ciudadanía educada y de cómo la biblioteca permite generar espacios enseñanza.

Se resalta que “La biblioteca pública también debe apoyar activamente las campañas de alfabetización, elemento fundamental de la educación y el conocimiento y de la utilización de las bibliotecas y los servicios informativos.” (UNESCO.2001. p. 9). Se debe agregar que la

biblioteca pública debe garantizar que los usuarios tengan las mismas posibilidades de acceder al usuario sin diferenciar sus clases sociales, raza o ideología. Se afirma que” Ni los fondos ni los servicios han de estar sujetos a forma alguna de censura ideológica, política o religiosa, ni a prestaciones comerciales.” (IFLA, 2001.p.43).

En definitiva, se resalta el compromiso de esta institución (biblioteca pública) para generar espacios para el aprendizaje y no quedarse solamente en el desarrollo de procesos técnicos, que son una de tantas funciones otorgadas que debe realizar, sino en pensar en la biblioteca pública necesaria para el desarrollo de los ciudadanos, sociedades y vista como base para la equidad.

Por otro lado, conlleva a examinar la nueva perspectiva que tiene la Biblioteca pública frente a la interculturalidad que presenta la sociedad actual por medio de diferentes alternativas las entidades buscan estrategias para dar respuesta a este nuevo modelo de aprendizaje que necesita el usuario, desde conocer sus diferentes rasgos que los caracterizan ya sean socioculturales, económicos entre otros, hasta poder suplir a la gran variedad informacional que se presente en diferentes entornos, en este sentido se hace un aporte crucial, se habla de alfabetización múltiple y el autor la define como ”La alfabetización múltiple, más allá de su dimensión instrumental y básica, fundamentalmente lingüística emocional, una dimensión ética o moral, una dimensión social. Solo así la alfabetización puede contribuir al desarrollo integral de la persona en su entorno social” (Gutiérrez Martín, 2006, p .36).

Este componente de la Biblioteca Pública debe servir para que la comunidad alfabetizada pueda responder a los cambios que trae la sociedad del conocimiento, aceptando que los usuarios son pieza clave en ese engranaje cultural, por tal motivo esta entidad tiene el deber y compromiso social.

Ahora bien, se presentan nuevas formas de interpretar la información, lo que ha permitido reabrir las posibilidades y las alternativas que venía llevando la Biblioteca Pública, una de ellas sería tratar a los usuarios con igualdad de condiciones, sus modelos de aprendizaje deben ser coherentes con su proceso cognitivo ya que todos son diferentes, esta institución le debe apostar a la transformación formativa y a modificar el rol que se ha venido llevando.

Se manifiesta entonces que, los usuarios que tengan estas capacidades de interpretar y comprender estas nuevas maneras de transmitir la información, podrán adquirir las competencias informacionales porque responden adecuadamente a las nuevos tipos de información, por otra parte se resalta el papel de las instituciones no solo las bibliotecarias sino las escuelas de enseñanza (primaria ,secundaria y universitaria) las que necesitan del compromiso práctico y teórico para que los estudiantes desde sus inicios puedan tener bases de formación sólida lo que permitirá mejorar su proceso a lo largo de toda la vida por tal motivo se necesita de políticas claras y precisas para que estas entidades cumplan a cabalidad su papel de formadores.

Finalmente, en esta búsqueda bibliográfica se han expresado algunos aspectos importantes que se deben tener en cuenta en los procesos de formación y del análisis como las competencias informacionales, perfil del profesional de la información y el compromiso que tiene con la sociedad, también el rol que presenta la Biblioteca Pública como garante a este derecho y como parte unificadora de las clases sociales tanto ricos como pobres en este entendido se puede ver el aporte que quiere llegar a tener la Biblioteca Pública, además se evidencia las problemáticas que pueden tener los Adultos Mayores al momento de enfrentarse con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICS) , basado en sus procesos cognitivos y de formación .

La revisión de la información se realizó mediante la búsqueda de fuentes (Redalyc, Revistas, Repositorios y Libros) lo cual evidenció un gran flujo de contenido permitiendo así ver las diferentes investigaciones realizadas, lo que permitió conocer en qué estado se ha llevado la alfabetización informacional de los Adultos Mayores.

Por último, se ve que el estado de la alfabetización informacional como proceso teórico - práctico es necesario en todas las entidades e indispensable en la construcción modelos de formación de Adultos Mayores. Se requiere que las instituciones educativas integren nuevos modelos de ALFIN en sus mallas curriculares para que así los estudiantes y/o usuarios (adultos mayores) tengan las herramientas competentes en esta nueva sociedad del conocimiento para que así les permita poder tomar decisiones adecuadas.

4.2.1 Biblioteca pública y los adultos mayores

La biblioteca pública y los adultos mayores representan elementos afines entre el aprendizaje y la necesidad de información, debido a que cada uno necesita del otro por ejemplo, los adultos mayores necesitan de información para poder resolver sus necesidades y la biblioteca requiere formar y/o educar desde el mejoramiento de sus servicios que conlleva replantear y potenciar los recursos que tiene ,como lo expresa los siguientes autores García Gómez y Díaz Grau (2001) “siempre que haya un grupo con intereses comunes habrá una excusa para ofrecer una formación de usuarios”(p.26). Así que, la Biblioteca tiene la responsabilidad de encontrar respuestas a las diferentes debilidades o carencias que pueda tener los usuarios y en este caso los adultos mayores.

Hay que mencionar que, la Biblioteca Pública tiene la responsabilidad de potenciar los servicios de formación y poner a disposición de los adultos mayores, de ahí se adhiere el concepto de (alfabetización informacional) resumida de manera básica como los elementos que necesita una

personal para utilizar, entender, evaluar e interpretar la información en cualquier soporte para así satisfacer su necesidad. Así mismo los adultos necesitan de estas instituciones para que respalden y garanticen su aprendizaje, como menciona Gómez, Licea (2005)” En particular, la biblioteca pública nació como un respaldo a la educación tanto escolar como extraescolar y a la alfabetización” (p.4).

Se evidencia que, para que exista un aprendizaje durante toda la vida el adulto mayor requiere potenciar sus competencias desde la biblioteca pública. En tal sentido el adulto mayor necesita tener un acercamiento participativo de acuerdo a los intereses; salud, legislación, movilidad etc. para que pueda acceder a los de proyectos de inclusión social que proponga las instituciones educativas.

El adulto mayor experimenta cambios mentales y biológicos que pueden afectar su funcionamiento, estos con llevan a replantear las estrategias que puedan tener las unidades de información debido a que son en cierto modo vulnerables la Organización Mundial de la Salud (OMS,2015) manifiesta que “mientras que algunas personas de 70 años gozan de un buen funcionamiento físico y mental, otras tienen fragilidad o requieren apoyo considerable para satisfacer sus necesidades básicas” (p.27) , bajo este criterio se puede determinar las características que presentan unos y otros son diferente y más aún cuando se habla de un proceso de aprendizaje.

En este apartado resulta vital conocer los diferentes cambios cognitivos que tienen los adultos mayores, ya que cuentan con unas características innatas, la cuales deben conocer al momento de realizar investigaciones para así entender la problemática que puede llegar a tener estos usuarios. Es primordial conocer su aspecto cognitivo debido a los cambios sociales adoptados por la Nueva Era del Conocimiento permiten evidenciar una transformación que ha tenido la

información en la sociedad, es así como el Adulto mayor ha tenido que presenciar este vertiginoso flujo de contenidos, los cuales evolucionan constantemente en este nuevo auge dado por las TICS representa un nuevo enfoque en los modelos de formación, por tal motivo se modifican se evidencia un cambio en los nuevos soportes electrónicos, las formas de comunicación y del conocimiento, alterando el esquema tradicional que se ha venido llevando, el autor González , Gisbert (1996) citado por Jordi Adell (1997,p.5) , define en la nueva era del conocimiento como “ el conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizados de la información.”

Otro aspecto que dificulta los procesos de aprendizaje del usuario es cuando recibe dicha información, porque no entiende los contenidos. En este proceso se resalta la inteligencia en dos aspectos, los autores. Sánchez Lázaro y Pedrero García, (2001) citados por Boarini, Ernesto y Sana Rocha (2006, p.7). Define como: “Actualmente se sabe que la inteligencia general está formada por dos tipos: La inteligencia fluida se corresponde con los procesos cognitivos básicos y está muy relacionada con las estructuras del sistema nervioso. En este camino se desea establecer unas pautas generales para entender los compartimientos que puedan a llegar a tener los adultos mayores.

También define los autores Sánchez Lázaro y Pedrero García, (2001) citados por Boarni, Ernesto y Sana Rocha (2006, p.7). Una segunda inteligencia como:” cristalizada como el conocimiento de las habilidades de la propia cultura, inteligencia colectiva. Refleja el grado hasta el cual una persona ha absorbido la experiencia y el contenido de la cultura. Resulta indispensable conocer su nivel académico, cultural para así entender y poder aplicar las herramientas correctas para que el usuario pueda tener una mejor interacción con las unidades de información.

De acuerdo a lo mencionado por los autores se debe tener en cuenta los aspectos básicos o académicos que pueda tener el adulto mayor en cualquier contexto (cultural, social e ideológico), es vital conocer su progreso formativo ya que las características de información son totalmente diferentes y su proceso de aprendizaje cambiara notablemente. Bajo este entendido será fundamental contar con las herramientas adecuadas para así alcanzar con una formación más acorde a la necesidad de cada uno.

Una característica que se resalta por los autores es como los diferentes adultos mayores tienen un aprendizaje diferente por lo tanto las estrategias de formación deberían ser diversas para su entendimiento de manera que les resulte más adecuado el manejo de las nuevas tecnologías. Dado que los Adultos Mayores necesitan mejorar desde; la comprensión, almacenamiento y uso de la información para así ser más competentes.

Por lo tanto, diseñar modelos de aprendizaje acordes para los Adultos Mayores desde la Biblioteca Pública permitirá brindar soluciones complementarias a los problemas que presenta la sociedad en todos los ámbitos. Por supuesto se debe realizar estudios serios y coherentes que permitan identificar el estado cognitivo que tiene el adulto mayor para que al momento de brindarle procesos formativos como ALFIN se pueda entender como es su percepción de los servicios desde la biblioteca pública y se pueda contribuir a mejorar su interacción con las herramientas. Estos cambios de comportamientos, sociales surgen al llegar a una etapa mayor permite reconocer las variables que nacen de la poca a participación que tienen y la baja integración por parte de algunas entidades, de esta manera se busca fortalecer y reconocer la importancia que tienen para la sociedad.

4.2.2 Evaluación de programas de ALFIN para adultos mayores

La evaluación desde el ámbito educativo de las instituciones conlleva a examinar las necesidades que se presentan y las características que puede tener cada perfil estudiado. Por lo cual, entender la pertinencia y el propósito que tiene la evaluación en la entidad al desarrollar procesos formativos, permitirá identificar los elementos que se buscan: el control, y la medición, enjuiciamiento, rendición de cuentas entre otros (Mora Vargas, 2004). Así mismo, la evaluación proporciona elementos positivos o negativos, lo cuales deben ser analizados para que generen un impacto.

Aunado lo anterior, se resalta la evaluación como un componente fundamental para entender la dinámica en que se desarrolla los procesos formativos, los autores Stufflebeam y Shinkfield (1995), citados por Mora Vargas, (2004, p.3). Define que “consideran que la evaluación es un proceso complejo pero inevitable. Es una fuerza positiva cuando sirve al progreso y se utiliza para identificar los puntos débiles y fuertes, y para tender hacia una mejorar”.

Es decir que, los procesos de evaluación de programas de Alfin para adultos mayores, traen consigo unas reflexiones de cómo se debe plantear y evaluar estos procesos formativos. La utilización de herramientas para el levantamiento y/o recopilación de información, contenidos y los resultados deben estar alineados de manera integral (Gratch Lindauer, 2006). De manera que, la relación o conexión de estas medidas permitirá evaluar con más certeza los contenidos presentados, de ahí la importancia y la confiabilidad de la información recopilada, la cual servirá de base en beneficio de los adultos mayores.

La evaluación conlleva a que, las instituciones y formadores entiendan y desarrollen procesos investigativos, capaces de contribuir al proceso de alfabetización informacional. Supone entonces, explorar y examinar a partir de rutas críticas plantear la viabilidad y la pertinencia de

los programas de ALFIN que buscan que el aprendizaje pueda generar impacto. (Licea de Arenas, 2007). El análisis de evaluación de los procesos de enseñanza, permite establecer puntos de control que conlleven a la mejora y la aceptación de los programas de Alfin.

Dicho lo anterior, el establecimiento de los indicadores en los procesos formativos permite servir como punto de partida del nivel de cada usuario, ya que evidencia la utilidad de los contenidos presentados.

Bajo este entendido, el análisis de la información recolectada supone entender la realidad del contexto, contenidos y la eficiencia de los procesos formativos de los adultos mayores. Debido a que, los procesos de aprendizaje de este perfil conlleva a que las instituciones examinen las características que presentan cada uno, ya que al no ser una población homogénea no se puede determinar o suponer contenidos iguales, por consiguiente el cambio pedagógico de la unidad de información genera oportunidades ante los cambios sociales.(Boarni, Cerda, Rocha, 2006)

Hay que mencionar que, la evaluación necesita de la participación de los actores (profesores, bibliotecólogos y adultos mayores) para que pueda potenciar y utilizar la información que a su vez se materializa en propuestas aterrizadas. Por medio, del análisis de los datos recopilados en la aplicación de instrumentos, esta interacción conlleva, a la autoevaluación de los procesos formativos de la entidad, para que entiendan la responsabilidad y la importancia que tiene los sujetos al momento de procesos formativos. (Mora Vargas, 2004).

Adicional a lo anterior, la evaluación de programas o servicios de las unidades de información debería incorporar en la realización en su diseño de procesos formativos, estrategias para la gestión del conocimiento entendida por los autores Davenport y Prusak (2001) citados por Nagles G (2007, p. 77) que "experiencias, valores, información contextual y apreciaciones expertas que proporcionan un marco para su evaluación e incorporación de nuevas experiencias e

información." De manera que, las acciones que se desarrollen para el reconocimiento de los saberes (actores) contribuirán a la construcción de conocimientos para el desarrollo de los servicios apropiados.

Finalmente, el reconocimiento de todos los saberes permite transformar y mejorar los procesos en este caso ALFIN para el adulto mayor, por supuesto una correcta evaluación genera pautas de cómo entender la dinámica y aplicar acciones correctas para la enseñanza de este perfil.

5. Metodología

La presente investigación tiene un *enfoque cualitativo* porque busca analizar la información de manera que argumente las cualidades de un fenómeno sin la necesidad de medición numérica. En este enfoque mencionan los autores Sampieri, Collado y Lucio (2006) que “Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.”(p.8).

De acuerdo al siguiente análisis por parte de los autores, se evidencia que la investigación cualitativa busca responder de manera inductiva los comportamientos y las características que puedan presentarse en la unidad de información, por tal motivo es la más adecuada para realizar el proyecto de investigación.

Así mismo, lo que se busca es explicar cómo los adultos mayores interactúan con las herramientas tecnológicas de la Biblioteca el Tintal, como mencionan Pita Fernández, S., Pértegas Díaz, (2002)”. Los investigadores cualitativos hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas” (p.1).

El tipo de investigación es descriptivo, el cual busca describir las cualidades de un fenómeno, (Miguel Martínez, 2006.p.127). Lo que con lleva a profundizar sobre un tema de la realidad permitiendo así un análisis de los caracteres del objeto estudiado. De manera que se desea ser muy explícito en la información que se va recoger y de qué estrategia se va utilizar para así tener todos los elementos que influyen en una investigación.

También lo que se busca es poder obtener la mayor información posible del fenómeno estudiado, los siguientes autores Sampieri, Collado, Baptista Lucio, Pilar(2006) definen que “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, -comunidades o

cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.”(p.102). Se analiza que es primordial que el investigador tenga un conocimiento del contexto y de lo que desea conocer, ya que en este tipo de investigación se necesita ser lo más objetivo posible. A partir de lo mencionado, se diseñó una serie de fases, las cuales detallara el método y los instrumentos de investigación que se van a utilizar de manera que reflejaran el paso a paso de cómo se debe afrontar la presente búsqueda. El método fue el *estudio de caso*, porque implica realizar una descripción del entorno y análisis de la situación. En tal sentido, busca generar un mayor acercamiento del contexto que lo rodea, en este caso el siguiente autor afirma que el estudio de caso es:

Método de aprendizaje acerca de una situación compleja (como un aula en un centro escolar); se basa en el entendimiento comprensivo de dicha situación (aula), el cual se obtiene a través de la descripción y análisis de la situación, situación tomada como un conjunto y dentro de su contexto. Murillo Javier (s.f.)

Teniendo en cuenta que, el estudio de caso necesita del procesamiento y estudio de la información de una situación concreta, se analizará el comportamiento del adulto mayor en la biblioteca pública con relación a los programas que presta la unidad de información. En tal sentido, se buscó indagar acerca de las características que puedan presentarse en todo su proceso participativo con el programa de alfabetización informacional.

En este estudio de caso la particularidad que presenta es conocer a profundidad el fenómeno estudiado, el cual permitirá evidenciar la realidad social desde las diferentes variables que puedan presentarse. Como menciona (Yin, 1989. p.2) “el estudio de caso consiste en una descripción y análisis detallados de unidades sociales o entidades educativas únicas “

Este método de estudio de caso como investigación cualitativa, busca describir a través de la recopilación, análisis y toma de decisiones el cómo debe abordarse la realidad social o educativa.

Para así generar la mayor descripción del fenómeno estudiado y poder analizar la relación con el ente o unidades analizadas. A partir de esta indagación documental y de campo se podrá obtener mayor claridad en la propuesta que se vaya a realizar, para así tener la claridad al momento de emplear técnicas e instrumentos acordes al fenómeno.

Bajo esta premisa de los autores, se destaca una característica primordial al momento de realizar una definición del estudio de caso desde la descripción, la cual busca poder detallar una situación o fenómeno estudiado, el autor menciona que:

Como producto final de un estudio de casos se obtiene una rica descripción de tipo cualitativo.

La descripción final implica siempre la consideración del contexto y las variables que definen la situación, estas características dotan al estudio de casos de la capacidad que ofrece para aplicar los resultados. (Pérez, 1994. p.3)

Finalmente, se evidencia que los estudios de casos son primordiales para definir las características que puedan presentarse en los diferentes contextos. En este caso la biblioteca pública y los programas de alfabetización informacional para los adultos mayores, de manera que al momento de describir la realidad social o característica de un fenómeno mediante la recopilación de información se podrá tomar para la investigación.

Las técnicas que se eligieron para el desarrollo de la investigación fueron: *la ficha de observación (ver anexo 1)*, *Guion de Focus Group (ver anexo 2)* y *el Guion de entrevista (ver anexo 3)*. Estas herramientas permitieron recopilar la mayor parte de información, con el fin de determinar las características que puedan presentar el adulto mayor en la unidad de información con base en el programa de alfabetización informacional. La aplicación de estos instrumentos conlleva a determinar y analizar las diferentes variables que puedan conocerse durante el proceso de campo.

Así mismo, se dará una descripción de los elementos de recolección que utilizaron en la presente investigación como fuente primaria, con el fin de poder estructurar los contenidos para así hallar la mayor información posible para su posterior análisis. Para que sirvan de apoyo para el desarrollo de los objetivos planteados en la presente investigación.

Para empezar, se expondrá un acercamiento básico la ficha desde la observación participante a los Adultos Mayores, la cual se define como Marshall y Rossman (1989), "la descripción sistemática de eventos, comportamientos y artefactos en el escenario social elegido para ser estudiado" (p.79). Se evidencia que la observación participante cumple con el fin de identificar las características particulares que puedan tener las personas (Adultos Mayores), en la que el investigador se adhiere a las actividades del programa de alfabetización informacional de la unidad de información.

Esta técnica de recolección de datos permite que el investigador ir directamente al fenómeno estudiado, en esta fase el identifica, reconoce y con vive de manera real con las diferentes percepciones del ambiente en que se desarrolla en este caso el Adulto mayor. El autor Rodríguez, Gil y García (1996) citador por Rekalde, I.; Vizcarra, M.T. y Macazaga, A.M. (2014 p.207) define que es un método interactivo de recogida de información que requiere de la implicación del observador en los acontecimientos observados, ya que permite obtener percepciones de la realidad estudiada, que difícilmente podríamos lograr sin implicarnos de una manera afectiva. Como se evidencia por el autor lo que se busca es ser partícipe del objeto estudiado para así tener un mayor alcance de las condiciones o características a las enfrenta cada día en la unidad de información. Se resalta el compromiso y la dedicación que debe tener el observador, ya que de acuerdo a su percepción de la realidad se recogerá información vital de manera que la ficha de

observación permitirá resaltar los rasgos más peculiares que servirán de soporte para el análisis y posterior propuesta en la investigación.

Esta ficha de observación tendrá elementos como: fotografías, lugar, interacción con herramientas tecnológicas, tema, tipo de observación (directa), fecha o periodo, cantidad de personas.

De acuerdo con lo anterior, se presentó la ficha de observación para el desarrollo de la presente investigación de acuerdo a las directrices de IFLA entre otras recomendaciones de varios autores que han trabajado en modelos de análisis del aprendizaje para el desarrollo de procesos en Alfabetización Informacional, en tal sentido se complementó desde el marco teórico varios elementos que sirvieron de base para la aplicación de las siguientes herramientas. (Anexo 1)

Por otra parte, la *entrevista semiestructurada* permite llevar acabo procesos de planeación que contribuyen al momento de identificar una posible necesidad del objeto estudiado, de tal manera contribuye reconocer las características que puedan presentar. En tal sentido define Javier Murillo Torrecilla (s.f.) “El investigador lleva a cabo una planificación previa de todas las preguntas que quiere formular. Prepara por tanto una gran batería de preguntas que irán coordinadas por un guion realizado de forma secuenciada y dirigida” en esta fase el investigador analiza e identifica a través de su proceso teórico – práctico la mejor estrategia de manera que pueda extraer la mayor información posible.

Este tipo de entrevista permitirá profundizar temas para que así pueda mirarse y analizarse desde varias perspectivas. También se realizan con el fin de proporcionar información desde la elaboración del tipo de pregunta abierta o cerrada, todo dependerá de la habilidad del entrevistador para analizar en tiempo real la manera como se desarrolle la entrevista.

Para esta entrevista se tendrá como máximo de tiempo 15 - 20 minutos y se preguntara si es autorizado el uso de medios tecnológicos (videos o grabaciones) al personal que interviene en la formulación e implementación del programa de alfabetización informacional de la Biblioteca el Tintal (grabadora o video)

A continuación, se presentó la entrevista semiestructurada que se desarrolló a los funcionarios de la Biblioteca Pública del Tintal con relación al Programa de Alfabetización informacional.

(Anexo 2)

La intención de las herramientas de investigación (Ficha de Observación, entrevista semiestructurada y Focus Group) son las de permitir al investigador responder los objetivos planteados en el proyecto de investigación, de manera que evidenciara y validara las fuentes utilizadas. Por lo tanto, se busca evaluar y responder la pertinencia del Servicio que presta la Biblioteca el Tintal en Alfabetización informacional a los Adultos Mayores.

Los grupos focales como técnica de investigación se utilizan a menudo para recopilar información utilizando la comunicación con medio de trasmisión de información. En este instrumento de investigación es primordial tratar de escuchar las opiniones de todos los integrantes, ya que esta herramienta cualitativa lo que permite es brindar alternativas para la extracción de datos desde de la participación de los colaboradores. Como menciona los autores Hamui Sutton, Varela Ruiz (2012) define el grupo focal como “una forma de entrevista grupal que utiliza la comunicación entre investigador y participantes, con el propósito de obtener información” (p. 56).

Así mismo, esta herramienta de investigación agrupa saberes o experiencias sobre un tema determinado en este caso del programa de alfabetización informacional. Por lo tanto, permite que a través de la indagación grupal se pueda conocer las variables que puedan presentarse en la

unidad de información. Los autores Hamui Sutton, Varela Ruiz (2012) lo defino como “un método de investigación colectivista, más que individualista, y se centra en la pluralidad y variedad de las actitudes, experiencias y creencias de los participantes, y lo hace en un espacio de tiempo relativamente corto” (p. 56). En esta definición de los autores buscan tener diferentes perspectivas para que al momento del análisis se pueda concluir o determinar soluciones más exactas.

Bajo este camino del grupo focal se evidenciarán diferentes puntos de vista, ya que al iniciar con la exploración de preguntas abiertas y mediante el intercambio de ideas se podrá despertar en las participantes preguntas para así romper o minimizar con las barreras que tal vez no pueden expresarlo en su diario vivir con la unidad de información. Así pues, se quitarán sesgos como el miedo, pena o la falta de confianza para transmitir opiniones.

Para concluir esta herramienta resulta pertinente para la recopilación de información, ya que se busca conocer como los adultos mayores interaccionan con el programa de alfabetización informacional en la biblioteca el Tintal, desde las experiencias y aptitudes que desarrollan en su proceso formativo. Este instrumento se desarrollará por medio de un taller y una charla entre las dos partes de 30 minutos recoger la mayor información posible, así mismo, se utilizará un dispositivo de grabación como medio de registro de información para así poder hacer el análisis correspondiente y brindar alternativas sí es el caso. (Anexo 3)

5.1 Fases de investigación

5.1.1 Fase 1 - Recopilación de información

En esta fase se tiene como factor clave la cantidad de información útil que el investigador pueda recoger fuentes primarias y secundarias, y de cómo esta contribuirá a responder los objetivos del trabajo. Para poder recopilar la información se anunciarán los siguientes elementos, con el fin de

delimitar el contexto en que se desarrollará la investigación teniendo en cuenta la base para el desarrollo del trabajo.

A continuación, se presentará así:

Recolectar de información a través de fuentes primarias y secundarias por medio de la Identificación de descriptores que sirvan de recuperación de información como; palabras claves, años, temáticas.

Registro y soporte a través de: libros, revistas científicas, tesis de grado, informes y cuadro de rastreo bibliográfico

A partir de lo enunciado se procederá con la extracción de información a los funcionarios y los adultos mayores de la Biblioteca Pública el Tintal.

- ✓ Clasificar los textos de acuerdo a la investigación.
- ✓ Analizar la información recolectada.
- ✓ Aplicar las técnicas de recolección de información (Ficha de observación, entrevista semiestructurada y focus group)

Como primera herramienta de recolección se realizará la entrevista semiestructurada a los funcionarios que hacen parte del programa de alfabetización informacional para el adulto mayor, es de mencionar que este instrumento permitirá conocer los elementos esenciales que se tuvieron en cuenta al momento de la construcción del programa.

Por otra parte, la segunda herramienta investigación será la ficha de observación, la cual conlleva a reconocer las características del programa de Alfin.

Finalmente, se aplicó el instrumento focus group con el fin de conocer las experiencias y actitudes frente al programa de alfabetización informacional

5.1.2 Fase 2 - Resultados de la información recolectada

Los aspectos que se mencionan son los más representativos de acuerdo a la biblioteca pública de Bogotá el Tintal donde se realiza la investigación, teniendo en cuenta que a medida que se efectúen las herramientas que en este caso son Ficha de Observación Adultos Mayores, focus group y la entrevista semiestructurada a los funcionarios de la Biblioteca se podrá determinar si existen variables que afecten o beneficien.

Este proceso de aplicación de herramientas se podrá determinar variables o hallazgos que puedan presentarse en el programa de Alfabetización Informacional desde los adultos mayores y la Biblioteca Pública el Tintal. Teniendo en cuenta que, es esencial analizar los factores que puedan generarse de los resultados obtenidos.

5.1.3 Fase 3 - Análisis de la información recolectada

En esta etapa se realizó el correspondiente análisis de la información, con el fin de presentar las características más relevantes en el proyecto de investigación, para lo cual quedará debidamente evidenciado al responder los objetivos del proyecto (Ficha de observación y entrevista estructurada) en esta etapa se demostrará cuáles fueron los impactos del estudio realizado en el servicio que presta la Biblioteca Pública el Tintal a los adultos mayores.

De acuerdo a lo anterior, a continuación se presenta la participación de los informantes (Funcionarios y Adultos Mayores) que estuvieron en el proceso de recolección de información:

Tabla 1. Personal Participante de la Entrevista Semiestructurada

Perfil Profesional de la Unidad de Información	Experiencia (Pedagogía y didácticas)	Tiempo en el Programa de Alfabetización Informacional
Profesión: Bibliotecólogo y Archivista. Cargo: Profesional de Servicios de Sala	6 Años	6 Años
Profesión: Trabajador Social y licenciado en Artes Cargo: Profesional de Servicios de Información	8 años	1 Año

Fuente: Elaboración Propia a partir de las personas que participaron

En esta etapa se registró la información de las personas (funcionarios) de la biblioteca pública el Tintal que participaron en el diseño y seguimiento del programa de alfabetización digital, ya que son parte fundamental en la evaluación del servicio prestado.

Tabla 2. Personal Participante de la Ficha de Observación y Focus Group

Nro. Adultos Mayores (Nivel 1 y 2 de Alfin)	Genero	Promedio de Edades (De acuerdo con la Unidad de Información)
17	Hombres	55 años en adelante
50	Mujeres	55 años en adelante

Fuente: Elaboración Propia a partir de las personas que participaron

Esta tabla se registró el personal (adulto mayor) que hizo parte de las capacitaciones en temas de Alfabetización Digital. La Unidad de Información estructura por niveles el proceso de formación de acuerdo a los criterios que tienen.

5.1.4 Fase 4 – Lineamientos

Se realizará un documento que describa las características fundamentales del proyecto de investigación, evidenciando los aspectos detectados en la unidad de información, así como los adultos mayores, también se mencionan las conclusiones encontradas.

También se presentó los lineamientos el cual permitirá evidenciar los elementos que fueron utilizados para el desarrollo del trabajo.

6. Análisis y Presentación de los Resultados de la Evaluación del Programa de Alfabetización Informativa para el Adulto Mayor

Para evaluar el programa de alfabetización informativa de la Biblioteca Pública el Tintal para el adulto mayor, fue necesario establecer categorías para así realizar un correcto análisis: biblioteca pública, adulto mayor y alfabetización informativa. La presente investigación, respondió a los objetivos planteados porque utilizo el adecuado uso de instrumentos de recopilación; entrevista semiestructurada, ficha de observación y focus group. En efecto, estas herramientas permitieron servir de insumo para la elaboración de los lineamientos y así cumplir con las metas propuestas.

En primer lugar, el programa de alfabetización informativa de la biblioteca pública plantea aspectos primordiales desde los procesos de formación, lo cuales deben garantizar respuestas oportunas ante las desigualdades o características que puedan presentarse García (2007). Aunado a lo anterior, existe un compromiso de la entidad para plantear estrategias en la identificación de necesidades que demanda la sociedad de hoy. Sin embargo, la unidad de información debe ajustar la realidad de los contenidos desde la adopción de metodologías y/o estrategias para el desarrollo de los servicios de formación y No enfocarse como un modelo administrativo de control solo para generar resultados sin valor o sin la respectiva valoración social.

Sino al contrario, se busca es potenciar las habilidades de cada adulto mayor para que pueda ser utilizable y generar un impacto en su vida, para así, generar un entendimiento del contexto que lo rodea que responda a las necesidades propias y las que demanda la sociedad. De acuerdo al autor Garcia (2007), se evidencia el deber social de la biblioteca pública como entidad elegida para el desarrollo cultural, capaz de formar al ciudadano desde los conocimientos básicos.

En relación con, los funcionarios del programa de alfabetización informacional para el adulto mayor, se evidenció la responsabilidad que tienen para el cumplimiento de metas u objetivos desde las directrices administrativas a las cuales están sujetas. No obstante, se debería mejorar los procesos formativos de los adultos mayores desde el análisis adecuado de los servicios prestados. Según Escobar (2012) los procesos formativos deben generar respuesta a las necesidades de los usuarios, así que el proceso de aprendizaje conlleva a replantear metodologías para entender la dinámica de información de la sociedad.

Bajo esta medida, el autor Meneses (2008), resalta la responsabilidad de la biblioteca pública al desarrollar programas de educación informal, por consiguiente, la utilización de herramientas contribuyen al desarrollo de las competencias que tienen los adultos mayores para así obtener resultados deseados. A pesar de que la biblioteca pública permite la participación interdisciplinar de varios participantes (Bibliotecólogos, trabajadores sociales y otras disciplinas), hace falta generar integración con los adultos mayores, ya que son ellos los directamente involucrados. Dicho lo anterior, el camino formativo del perfil estudiado según la Asociación Americana de Bibliotecas (2011), plantea que los adultos mayores deben participar en la construcción de servicios para que sean más apropiados y efectivos. Con esto se quiere decir que, la participación en la elaboración y análisis de procesos formativos y más aún con TIC es vital cuando se incluye a los adultos mayores en el diseño de servicios, ya sea con personal voluntario o con la creación de comités asesores.

De ahí, la importancia del análisis de la información recopilada y de la integración de todos los actores que intervienen en este proceso. De modo que, el poco acceso a los contenidos no permite el fortalecimiento de las temáticas en beneficio del adulto mayor, dado que las necesidades de información de este perfil están en constante cambio. Por esta razón, el autor

Richmond (2008), plantea que la biblioteca pública debe generar espacios desde el aporte de cada disciplina para que los perfiles adopten y entiendan que estos servicios de alfabetización digital generan un impacto real en cada perfil, que a su vez se articula con la sociedad.

En segundo lugar, los resultados evidenciaron que existe diferentes niveles de pedagogía, debido a esto es complicado que los adultos mayores entiendan e interpreten la información recibida. En este aspecto, se evidenció que las temáticas, terminologías y características diferentes expuestas de cada uno son parte de la construcción del servicio. De ahí, el autor Campal García (2006), plantea que la información proporcionada a los usuarios debe ser simple y clara, para que los contenidos puedan ser útiles y aplicables en su contexto. Por lo cual, al presentar variedad de contenidos conlleva a desorientar el proceso de aprendizaje de los usuarios, logrando no desarrollar elementos básicos como: localización, análisis y toma de decisión.

En efecto, y con base en los resultados debe establecerse servicios claros y unificados desde las habilidades formativas de quienes imparten estos talleres en los procesos de enseñanza y de quienes acompañan el proceso de formación y más aún en procesos tecnológicos, porque la masificación de información y las características de los usuarios conlleva a replantear constantemente los contenidos. Por esa razón, una lineación de estos actores (biblioteca pública, instructores y adultos mayores) permitirá alcanzar para los usuarios logros personales y colectivos. Por lo cual, la falta de evaluación a los servicios de alfabetización y la poca accesibilidad en las unidades de información, no permite generar propuestas para el fortalecimiento de los servicios.

En otras palabras, el diseño y seguimiento a los procesos formativos conlleva a reconsiderar las actividades que se desarrollan en la unidad de información, como dice Escobar (2012), la evaluación a los programas sirve como herramienta de gestión que permitirá establecer las

acciones y toma de decisiones para el desarrollo de actividades, por medio del avance o crecimiento de las habilidades y destrezas de estos usuarios, y así cumplir con uno de los objetivos de las bibliotecas públicas como garante del aprendizaje durante toda la vida. Así mismo, se necesita fortalecer el servicio prestado por la unidad de información a través de una mejora en el diseño y la autoevaluación.

Otro aspecto que se menciona es, la diversidad de capacidades que tiene cada usuario, según la OMS (2015), menciona que los adultos mayores presentan características innatas como: nivel escolaridad, experiencias, edades o en algunos caso diversidad funcional, debido a estas particularidades se presentó un caso práctico con un instructor el cual no tenía el conocimiento de cómo utilizar el software JAWS, “entiendo este como un lector de pantalla que ayuda a personas ciegas” y esto afectó en ese momento la continuidad del proceso formativo.

Entonces, el perfil de los instructores y/o practicantes debe tener las características y competencias ideales para formar a los adultos mayores. Por lo cual, la biblioteca como eje integrador en la construcción de educación informal comprende que la clave es entender e identificar la gran variedad de necesidades de estos usuarios y del contexto que los rodea para así tomar decisiones adecuadas.

Otra herramienta, permitió identificar los elementos que se tuvieron en cuenta para el levantamiento de información fueron: recursos físicos y tecnológicos, búsqueda de información, practica de lo aprendido y el uso de las herramientas. Así que, los resultados arrojaron que lo adultos mayores presentan dificultades en la utilización de medios tecnológicos, debido a la cantidad de contenidos y soportes que les presentan. Es así como, la biblioteca pública como pilar en los procesos de formación de usuarios debe crear estrategias al servicio de los adultos mayores desde el aprendizaje permanente. A partir de ahí, en la opinión de Richmond, Robinson

& Sachs (2008), le apuesta es la inclusión y/o participación de los adultos mayores y de otros actores en la consolidación y creación de temáticas educativas que aporten un valor.

Dicho lo anterior, el diseño de un servicio parte desde la pertinencia y el impacto que genera, entonces es conveniente construir un modelo claro y sencillo para que todos los actores (adultos, instructores y funcionarios) lo entiendan. Es así, como se podrá comprender la realidad y necesidad del usuario para que pueda tomar decisiones acertadas en el contexto que lo rodea. Sin embargo, García (2007), que la biblioteca pública asume la responsabilidad de brindar respuestas, por medio de la utilización de canales para que los usuarios puedan acceder a la información, y así acortar los problemas sociales o brechas que puedan presentarse.

Así que, las necesidades que presentan los usuarios son primordiales si se logran identificar y analizar de manera correcta, de manera que la aplicación acertada de las técnicas y/o instrumentos revelara las particularidades de cada adulto mayor para alcanzar un aprendizaje integral. Del mismo modo, brindara oportunidades o alternativas ante la demanda de información que se está generando en la actualidad.

Por último, los nuevos contenidos generan nuevos retos y es allí donde la biblioteca pública tiene la capacidad de empoderarse y tomar decisiones en los procesos de formación. Por lo tanto, al interpretar y descifrar la realidad social se podrá evidenciar la importancia que tienen estos servicios.

A continuación se presentaran los resultados obtenidos de cada instrumento en el proceso de aplicación de instrumentos a los Adultos mayores en la biblioteca pública el Tintal del programa de alfabetización informacional, En cada instrumento se categorizan puntos primordiales del Alfin, características de los adultos mayores y biblioteca pública. A partir de lo aplicado, se

realizó un análisis de cada instrumento el cual permitirá construir unos lineamientos puedan aportar al programa de Alfin en la unidad de información.

6.1.1 Reconocer los procesos de Alfabetización informacional en la Biblioteca Pública el Tintal para el adulto mayor

Como resultado de la aplicación del instrumento Entrevista Semiestructurada a los funcionarios del Biblioteca el Tintal, se pudo dar cumplimiento al objetivo planteado inicialmente. A partir de lo dicho, se identificó que para la construcción de los elementos la biblioteca pública el Tintal plantea un acercamiento de los nuevos contenidos que se presentan hoy en día, por medio de la orientación del nivel central bibliored. Desde este enfoque, los funcionarios resaltan el papel protagónico que tiene el adulto mayor para la biblioteca por medio de la inclusión de este perfil. Así mismo, este servicio ofrecido por la Biblioteca supone un acercamiento formativo desde uso teórico y práctico, las tics son parte fundamental en el desarrollo comunicativo entre las personas, que permite mejorar las condiciones de vida.

Por otro lado, la entidad plantea el aumento de las estadísticas, y de cómo se utiliza estos indicadores para el desarrollo y creación de servicios en este caso alfabetización digital para el adulto mayor, por medio de la aplicación de instrumentos internos que no son publicados por ser temas restringidos. No obstante, el poco acceso a la información no permite el adecuado análisis de los servicios. Sin embargo, resulta esencial entender la viabilidad y confiabilidad de los datos recopilados al momento de crear un servicio de alfabetización digital.

De modo que, el seguimiento y control de las temáticas debería establecer una comunicación como proceso clave en el intercambio de saberes, para la integración de propuestas desde otras profesiones para así contribuir al desarrollo de la comunidad (adulto mayor), en tal sentido el seguimiento de temáticas permite evaluar la pertinencia del servicio ofrecido.

Otro aspecto de los resultados, son las alianzas interinstitucionales que se desarrollan en el proceso de formación de los adultos mayores, por medio de la valoración conjunta del servicio entre la biblioteca y la institución, esta estrategia que se realiza para medir el aprendizaje responde a los niveles que aprenda cada adulto mayor.

De acuerdo a lo anterior, la unidad desarrolla niveles para cada adulto mayor, por medio de la utilización de canales de divulgación que permitan identificar o categorizar a los usuarios que se inscriben entre potenciales y reales. Sin embargo, se evidencia que falta mayores procesos de divulgación debido a que algunos usuarios no cuentan con ninguna posibilidad de acceder a la información por medios electrónicos o físicos, para lo cual se quedan excluidos de los servicios de la Biblioteca Pública.

6.1.2 Identificar las necesidades de los Adultos Mayores en la Biblioteca Publica el Tintal

En cumplimiento de los propósitos planteados en los objetivos de la investigación y a partir de la aplicación de instrumentos fichas de observación y focus group, se determinó que los adultos mayores presentan características particulares. Por lo cual, se tuvo que categorizar el proceso formativo de los adultos mayores teniendo en cuenta criterios como: acceso, evaluación y uso de la información. De manera que, estos resultados se alinearon con las categorías del adulto mayor y alfabetización informacional.

El primer lugar, el instructor toma el papel protagónico y no permite que el adulto analice y tome decisiones. Así que, estos usuarios comprenden algunas estrategias para acceder a la información por medio de los ejemplos prácticos, aunque le es difícil reconocer y aplicar lo aprendido debido a que cada formador tiene maneras de hacerse entender y eso causa inseguridad al realizar actividades independientes. Hay que mencionar que, los adultos mayores presentan inconvenientes para recordar las clases aprendidas, por lo cual se realizan reprocesos en pro del

aprendizaje continuo. En este sentido, la interacción con los recursos (computadores) son complicados debido a la complejidad de algunas funciones. Así que, es fundamental replantear los contenidos (terminología) para que sean más fáciles de realizar y recordar debido a que los instructores presentan diferentes maneras de enseñar. Por lo cual, los usuarios no pueden realizar búsquedas independientes así que solicitan constantemente el acompañamiento de los instructores.

En segundo lugar, la falta de conocimiento en la utilización de los recursos de la biblioteca por parte de los instructores, conlleva a retrasar los procesos de aprendizaje del adulto mayor.

Entonces, el proceso de análisis y toma de decisiones de los adultos mayores de lo aprendido supone un ejercicio de interacción con los diferentes contenidos, desde la comprensión y comunicación como factor integrador para la correcta toma de decisiones en cualquier ámbito social. De ahí, la importancia de realizar acompañamientos de lo aprendido para poder comunicarse con otras personas y generar un intercambio de información constructivo.

Además, la selección de contenidos para los adultos mayores permite que pueda integrarse a sus necesidades sociales, debido a que estos se presentan a diario lo que conlleva a ser aplicados de forma natural. Las redes sociales están permitiendo conectar e intercambiar información, de manera que el uso racional y responsable permite contribuir a una sociedad alfabetizada. En relación con lo arrojado, se resalta la importancia de aplicar metodologías correctas y más aún para los adultos mayores, en ese sentido se debe conocer las capacidades y necesidades de estos usuarios para que así puedan tener replicar lo aprendido.

Así mismo, se contempla realizar un seguimiento de las actividades desarrolladas por los adultos mayores para entender su progreso o dificultades. De manera que, la práctica y los hábitos permiten afianzar lo aprendido para que puedan desarrollar capacidad de análisis y toma de

decisiones. También, el de saber interpretar la necesidad de los adultos mayores y, como la entidad responde a los usuarios que presentan diferentes características de aprendizaje, un caso real fue el de un usuario con diversidad funcional (Visual) que no podía entender ni utilizar los recursos que ofrece la biblioteca.

En este caso, se destaca el desconocimiento que tienen los instructores y/o practicantes en algunas aplicaciones que tiene la biblioteca pública como el jaws, aunque cuenten con la herramienta para solucionar la necesidad del usuario.

Finalmente, el uso de la información arroja que algunos adultos mayores retienen conocimientos aprendidos e intentan socializarlos con sus conocidos (familiares y compañeros) siempre y cuando tengan los recursos para utilizarlos, por ejemplo si tienen acceso a los computadores desde su residencia pueden practicar lo aprendido y generar un avance, pero no todos tienen las mismas condiciones para interactuar con estos recursos.

7. Propuesta de lineamientos del programa de alfabetización informacional en la biblioteca pública del Tintal para el adulto mayor.

Contexto

Los procesos de formación conllevan a generar cambios en los modelos aprendizaje, es así como las bibliotecas públicas recae la responsabilidad de generar cambios que permitan a los usuarios entender la dinámica social, desde la adopción de mecanismos que permitan responder a las necesidades, en este caso la alfabetización informacional es vista como una oportunidad para las personas puedan aprender las competencias básicas: identificación, localización y difusión de la información, estas habilidades permiten generar pensamientos autónomos que son útiles en el escenario que los rodea. Bajo esta premisa, identificar los posibles retos que tiene la unidad de información representa un valor adicional ya que los elementos que interactúan están sujetos a ser cambiados constantemente ejemplo: niveles escolaridad, problemas sociales y exclusión social.

Siguiendo con lo expuesto, los perfiles como es el caso del adulto mayor permite replantear y/o ajustar las metodologías y los procesos de evaluación, por lo cual, la unidad de información debe replantear sus modelos y estrategias en pro de los usuarios. A partir de ahí, debe existir una identificación y reconocimiento de las particularidades que tienen los Adultos mayores en como acceden y comprenden la información. Por este motivo, nace la importancia y responsabilidad de las bibliotecas públicas en crear estrategias de aprendizaje adecuadas para este perfil. Esta función se convierte en una necesidad latente de entender la importancia y el impacto que generan los cursos de la alfabetización digital, por tal motivo entender e interpretar la realidad de cada adulto mayor conlleva a replantear los modelos y/o elementos al momento de formar individuos. Por esa razón, la evaluación de los servicios permiten una transformación positiva y

ajustada a los cambios sociales que se presentan en la actualidad, de manera que, al tenerlos en cuenta genera un beneficio individual y colectivo, conlleva a la toma de decisiones. Lo que se busca es, generar elementos que permitan contribuir al servicio de alfabetización digital de la biblioteca pública, para que incorpore en su función mecanismos que garanticen un adecuado proceso formativo, en este caso el del adulto mayor. En tal sentido, identificar los actores que participan en el desarrollo de estos servicios dentro de la unidad de información son cruciales: funcionarios, practicantes y/o instructores y adultos mayores, estos componen un sistema de aprendizaje vital para poder generar competencias y espacios que deberían ser analizados en todo momento.

Propósito y Alcance

Los lineamientos que se mencionaran a continuación tienen como función principal contribuir a las necesidades que tienen los adultos mayores en la biblioteca pública el Tintal en materia de alfabetización digital, y que son parte fundamental en la responsabilidad que tiene la unidad de información. Por lo cual, la utilización de los instrumentos cualitativos permite identificar y reconocer las necesidades de este perfil, por consiguiente se tiene como propósito fortalecer el servicio de alfabetización digital del adulto por medio de la evaluación.

Este documento brinda un punto de vista diferente a que puede llegar a tener la biblioteca pública, entonces busca mejorar el servicio para que así los adultos mayores cumplan competencias básicas en alfabetización digital.

7.1 Objetivo General

Plantear elementos a la unidad de información que permita contribuir al proceso aprendizaje Adultos Mayores con las tecnologías de información desde la búsqueda, identificación y evaluación de la información, por medio del análisis pertinente de las herramientas de recolección de información durante el proceso formativo.

7.1.1 Objetivos Específicos

- Identificar las características o variables que presentan los Adultos Mayores para el servicio de alfabetización digital en la biblioteca pública el Tintal.
- Analizar la pertinencia de los contenidos presentados por las personas que intervienen el proceso de alfabetización digital de la biblioteca pública el Tintal desde ,
- Evaluar los resultados obtenidos del servicio de alfabetización digital de la biblioteca pública el Tintal

7.2 Fases

7.2.1 Fase 1- Identificación de Características de los Adultos Mayores

En esta fase supone la identificación de las características que tiene los adultos mayores, con relación a los diferentes niveles o variables que se deben tener en cuenta al momento de aplicar o ejecutar cursos formativos en tecnologías de la información, debido a esto se presentara algunos elementos que sirven en el fortalecimiento del servicio de alfabetización digital:

- Nivel de tipo escolar (formal o no formal) :
 - ✓ Bachiller Técnico, Tecnológico, Profesional, experiencias u otros.
- Nivel de tipo tecnológico:
 - ✓ Cero, **Cero**: no reconoce las partes del computador,
 - ✓ Básico , **Básico**: conoce la partes, pero se le dificulta utilizarlas
 - ✓ Medio. **Medio**: Reconoce y sabe utilizar los recursos.
- Presentan alguna Diversidad funcional:
 - ✓ Auditiva
 - ✓ Visual
 - ✓ Motriz
 - ✓ Cognitiva
 - ✓ No presenta
- Entrevista colectiva para determinar las habilidades de los usuarios.
 - ✓ Nivel de uso de los computadores
 - ✓ Uso de navegación en los computadores.
 - ✓ Identificación y búsqueda de información.
 - ✓ Toma de decisiones.

7.2.2 Fase 2- Reconocimiento de las Necesidades de Información

En esta fase supone examinar los diferentes componentes que intervienen en reconocimiento de la necesidad de información, de manera que la identificación de las características de los adultos mayores y el debido análisis juega un papel primordial. Así que, al momento de diseñar los

cursos de alfabetización digital, como factor clave para la formación de los usuarios se debe observar adecuadamente los elementos que interactúan entre sí:

- Identificación real de la necesidad: Seleccione el contexto que desea saber el usuario:
 - ✓ Ámbito social
 - ✓ Ámbito económico
 - ✓ Ámbito cultural
 - ✓ Ámbito Tecnológico
 - ✓ Bienestar
 - ✓ Logro Personal
 - ✓ Ambiental
- Instrumentales:
 - ✓ Recursos de hardware y software
- Cognitivas:
 - ✓ Acceso,
 - ✓ Búsqueda
 - ✓ Localización
 - ✓ Utilización de la información.
- Socioculturales: Impacto de las Tics en su vida cotidiana.
- Toma de decisión: Pensamiento crítico y autónomo.

7.2.3 Fase 3- Análisis de los Contenidos Presentados por los Instructores

Continuando con lo anterior, se debe realizar el análisis de los contenidos a los adultos mayores entiendo todas la variables que se presentan desde el levantamiento de información, para así ajustar y determinar la temática apropiada para cada usuario. Por lo cual, esta actividad supone entender el contexto de la unidad de información, perfiles y los contenidos de cada curso.

- Temáticas: Deben estar sujetas a los intereses de los adultos mayores y al nivel de cada uno. (redes sociales, salud, ocio, política, entre otras). También, debe ser rápida sin llegar aburrir a los usuarios (dinámico y participativo). Más aun, los contenidos deben ser

actuales de manera que la experiencia y conocimiento de los instructores juega un papel clave en el entendimiento de estas temáticas.

- Uso de Lenguaje: claro y sencillo sin tecnicismos, debe ser un lenguaje natural capaz de llegar al usuario sin ninguna limitante.
- Se debe conocer el perfil y el nivel de los instructores, de manera que la biblioteca pública debe conocer las características de cada uno así:

Tabla 3. Ficha Análisis de Contenido

PREGUNTAS	OBJETIVO	RESULTADOS ESPERADOS	HORAS DE CAPACITACIÓN
Las temáticas presentadas por parte de los instructores es pertinente?	Evaluar el impacto de los contenidos.	✓ Rediseño del curso presentado. ✓ Análisis de la Satisfacción de Usuarios	1 hora y 30 Minutos
Las personas tienen las competencias de ALFIN?	Generar toma de conciencia	✓ Capacitación a los Instructores	1 hora y 30 Minutos
Las personas que forman a los adultos mayores entienden la utilidad de estos cursos?	El impacto de la utilidad de los cursos.	✓ Capacitación de la importancia de los cursos ofrecidos	1 hora y 30 Minutos
Los instructores	Apropiación	✓ Capacitación en uso de los	1 hora y 30

conocen los recursos de la Biblioteca Pública?	institucional de los recursos.	recursos.	Minutos
--	--------------------------------	-----------	---------

Fuente: Elaboración Propia a partir de reconocimiento de las características del servicio prestado

7.2.4 Fase 4- Evaluación de lo Aprendido

En esta etapa se debe validar si la información ha estado acorde a las necesidades de los adultos mayores, así que es vital fortalecer los instrumentos y criterios para que exista congruencia de lo expuesto, por lo cual se presenta una ficha de criterios de evaluación que podría fortalecer la unidad de información:

Tabla 4. Ficha Criterios de Evaluación

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVO	RESULTADO ESPERADO
Satisfacción de los cursos ofrecidos	Viabilidad y continuidad	Publicación de cursos realizados. (física y virtual)
Calidad de los contenidos presentados	Mejora continua	Entendimiento de los adultos mayores cursos ofrecidos. (Charlas- retroalimentación)
Análisis de los Instrumentos tecnológicos	Identificar la eficiencia de los recursos tecnológicos	Viabilidad y difusión de los recursos tecnológicos ofrecidos.(ejercicios)

Nivel de acogimiento de los instructores	Identificar la aceptación de los instructores	Reconocimiento de las buenas practicas realizadas por los instructores. (Interactividad - charlas)
--	---	--

Fuente: Elaboración Propia a partir de levantamiento de la información

Teniendo en cuenta, el levantamiento de criterios de evaluación se podrá comprender la relación que existe entre los usuarios y la biblioteca pública, permitiendo así fortalecer el servicio y las habilidades de los adultos mayores.

8. Recomendaciones

Categorías del Programa de Alfabetización Informativa

8.1. Personal

- A.** La Biblioteca Pública el Tintal debería capacitar y actualizar en temas relacionados con la ALFIN, al personal bibliotecario como pieza clave para el proceso de enseñanza.

Observación

De acuerdo al servicio ofrecido por la biblioteca pública y función con la que cuenta, debería formar a los bibliotecólogos en temáticas actuales en Alfabetización Digital. Debido a que, este perfil tiene el compromiso de estar renovados constantemente, porque la información y los medios están creciendo y reproducidos aceleradamente, por lo cual de ellos depende que esa información pueda transferirse y ser lo más comprensible. La biblioteca pública, ha tenido que ajustarse a la realidad que lo rodea de manera que esta adaptación conlleva a mejorar las competencias de su grupo de trabajo (bibliotecólogos), así que para que sus procesos puedan ser positivos se necesita del apoyo de todos, solo así se podrá obtener resultados favorables.

- B.** La participación en la construcción del Servicio de Alfabetización Digital de la Biblioteca Pública el Tintal, genera oportunidades de mejora con el fin de fortalecer las capacidades de los Adultos mayores.

Observación

La biblioteca pública como responsable de la prestación del servicio, debería incluir a la población adulta en la construcción metodológica del servicio de alfabetización informativa desde el momento de la planificación, esto conllevaría a generar una apropiación e inclusión del perfil con las estrategias institucionales, además realizar estudios de campo sobre las comunidades que son estudiadas para así comprender las necesidades reales a las que se

enfrentan. Esta participación permitirá evidenciar la percepción de calidad del servicio y el contenido, con el fin de ser analizado mediante la evaluación y comprobación de la pertinencia de los servicios ofrecidos.

Por otra lado, la biblioteca pública y quienes realizan el seguimiento del servicio deberían evaluar no solo la perspectiva de los usuarios, sino también las personas que imparten los cursos. Es decir, analizar por medio de instrumento como: encuestas el nivel de satisfacción o incluir formatos vía web y con base en los resultados generar reportes de la viabilidad de los cursos. De ahí, comparar inicio y terminación de los cursos para así conocer el crecimiento de las competencias y temáticas en beneficio del adulto mayor.

C. Las alianzas institucionales permiten contribuir al cumplimiento de metas, es ahí donde el Perfil de quienes participan (Practicantes e instructores) en los procesos de formación en alfabetización digital genera un cambio.

Observación

Los practicantes y/o instructores cumplen un papel fundamental en el andamiaje del servicio de alfabetización digital, ya que ellos son quienes interactúan directamente con los adultos mayores. Es por eso que, las competencias de ellos en alfabetización (acceso, uso y evaluación) debe ser un requisito mínimo capaz de responder a las exigencias o necesidades de los diferentes usuarios. Este control directo de los formadores, conlleva a identificar la congruencia de los contenidos presentados como: terminología, conceptos y temáticas, permitirá realizar un seguimiento a los formadores de manera efectiva, que a su vez se alinee a las necesidades de los usuarios, por eso no se debe explicar contenidos complejos. A partir de lo mencionado, se debería replantear o fortalecer los cursos dados a conocer. Para que los mecanismos de evaluación sean factibles.

Por otro lado, la exigencia tecnológica conlleva los formadores a tener nuevos retos, de manera que deben estar formados y a la vanguardia de los sistemas y aplicaciones que están emergiendo hoy en día y que son pieza clave en el aprendizaje, ya que algunos usuarios necesitan alternativas didácticas ante las características de cada uno (diversidad funcional). De manera que, el apoyo de la unidad de información permitirá identificar cualquier debilidad para volverla una fortaleza.

D. El personal bibliotecario debería tener las competencias básicas para formar en procesos de Alfin, de manera que, necesita estar acreditado por instituciones certificadas y que posea amplia experiencias, para que así entienda las necesidades reales de cada perfil estudiado. (Participa)

Observación

El profesional bibliotecario debería realizar un seguimiento minucioso de las actividades que se desarrollan en el servicio de alfabetización información, desde entender las temáticas y la pertinencia de contenidos, características y/o particularidades de cada grupo de trabajo. De manera que, este profesional entiende que existe una dinámica social permanente, por lo cual comprender el proceso de evaluación es vital para que exista una congruencia con la realidad que rodea al adulto mayor. Este bibliotecario debe, generar espacios para la participación desde la inclusión interdisciplinar, producto de ello la creación de estrategias que conlleven a mejorar las competencias de los adultos mayores.

La interdisciplinariedad del personal que participa en el análisis de los instrumentos de levantamiento es primordial, porque define los puntos clave en el diseño del servicio y es ahí donde se traza el camino de ruta para la ejecución del mismo, por lo cual la biblioteca debería permitir a los usuarios externos (comunidad, investigadores etc.) acceder a la información, para que así generen un oportunidades de acercamiento y contribuyan a la mejora del servicio.

Por último, el profesional debe reconocer las necesidades de información que presentan sus usuarios, para así plantear mecanismos de respuesta capaces de transformar pensamientos para la toma de decisiones.

8.2 Medios de Comunicación

A. La biblioteca pública el Tintal debería fortalecer los canales de información para que sean más efectivos e incluyentes para que cualquier usuario pueda formarse.

Observación

La biblioteca pública el Tintal presenta el servicio de alfabetización digital como una respuesta a las necesidades de los adultos mayores, bajo este camino los medios de comunicación son las herramientas que permiten que exista un acercamiento con la comunidad. A partir de esto, la accesibilidad a la información pública se convierte en parte de la inclusión y participación de diferentes actores, por lo cual, se debería permitir por medio de la página institucional los reportes, estudios, herramientas utilizadas que se utilizan para elaboración de estos servicios. Los canales de información que presenta la biblioteca pública, deberían no solo enfocarse en quienes acuden a los cursos, sino además de quienes no tienen las herramientas para darse cuenta de estos cursos (analfabetas), es decir no centrarse solo en publicar convocatorias sino ir directamente a los barrios y/o localidades para que ellos conozcan de los servicios que ofrece la unidad de información. De ahí, podría generarse nuevos servicios que aporten al valor de la misionalidad de la entidad.

B. La Biblioteca Pública el Tintal debería dar a conocer a los usuarios internos y externos los resultados obtenidos de los cursos ofrecidos, de manera que, genere visibilidad institucional y aceptación del servicio prestado.

Observación

La biblioteca pública como Unidad de información capaz de generar respuesta, debe brindar a los usuarios (adultos mayores) información que genere valor. A partir de los resultados, los bibliotecarios externos e internos pueden diseñar campañas específicas de usuarios, de manera que, esta institución debe ser inclusiva sobre aquellos usuarios potenciales que no tienen las condiciones ni el perfil académico para acceder a estos cursos. Por consiguiente, la implementación de estrategias formativas permite evaluar el estado actual del servicio prestado, ya sea mediante herramientas diagnósticas. Por lo cual, se debe comprometer aún más, y no centrarse en cumplir con marcos normativos y/o administrativos.

La aceptación del servicio, es influyente cuando existe una participación y uso de los medios que tiene la biblioteca, por eso es primordial conocer sus intereses (hábitos saludables, ejercicios entre otros), desde conocer su entorno se puede mejorar las condiciones sociales y crear un cambio cultural pertinente e inclusivo para este perfil.

A continuación se presentara los elementos de se deben tener en cuenta para el diseño e implementación de un programa de alfabetización informacional.

Biblioteca Pública:

- Participación de los adultos mayores (Análisis de necesidades, Selección de instrumentos y Diseño de temáticas)
- Perfil del Bibliotecario (identificación de necesidades)
- Capacitación al Bibliotecario (identificación de necesidades)
- Seguimiento de las competencias del personal que enseñanza procesos de Alfin (mejora y evaluación del servicio)
- Alianzas institucionales (Identificación , análisis de necesidades y Diseño de temáticas)

- Medios de comunicación (Divulgación)

ELEMENTOS DE UN PROGRAMA DE ALFIN



Fuente: Elaboración propia

9. Conclusiones

La evaluación de programas de Alfabetización información, permite a la Biblioteca Publica entender la dinámica como se mueve la sociedad, de manera que conocer las necesidades reales de los adultos mayores genera cambios positivos, desde el uso y la participación de este perfil se puede cumplir con la misionalidad de la unidad de información al derecho a la información, inclusión e igualdad.

El diseño de estos Servicios de Alfabetización Digital, trae consigo un reto para las unidades de información, debido a que el escenario actual (brechas sociales, globalización entre otros) supone replantear los modelos que se vienen desarrollando. De manera que, la entidad que adopte e interprete las necesidades de sus usuarios, podrá cumplir con el deber social de generar un impacto verdadero sobre la ciudadanía. Para lo cual, el rediseño o modernización generará espacios democráticos capaces de ser incluyentes en el escenario actual.

La selección pertinente de herramientas para el levantamiento de información en los modelos de Alfabetización Digital genera una coyuntura adecuada para la toma de decisiones, visto que es lo más importante al momento de diseñar servicios de formación. Debido a que, este levantamiento permite servir de insumo para el posterior análisis, de ahí, la importancia del trabajo colaborativo o interdisciplinar para determinar la viabilidad del servicio. Por lo cual, se necesita más seguimiento y compromiso por parte de la Unidad de información para que así pueda ser determinante en la generación de competencias de este perfil,

El perfil bibliotecario tiene la responsabilidad de plantear estrategias adecuadas, que a su vez trazan la guía o el camino del aprendizaje. Es decir que, supone entender el contexto y las características que tenga cada adulto mayor para así formar usuarios autónomos con pensamiento

críticos, capaces de tomar decisiones acertadas en el entorno que lo rodea, Por eso, la pertenencia y la utilidad de los servicios que ofrece la biblioteca pública.

El seguimiento de los procesos formación (alfabetización digital) permite la toma de conciencia y la autoevaluación de sus procedimientos, dado que, el rediseño permite mejorar los contenidos en beneficio de los adultos mayores. Para que, estos usuarios, alfabetizados tengan la capacidad de desempeñarse en cualquier ámbito en confianza, sin miedo a sentirse rechazados o alejados.

De ahí, la importancia que tiene la evaluación de los programas de alfabetización informacional en las Bibliotecas Públicas, dado que, se genera un impacto real sobre las necesidades que tienen las personas, con el fin de satisfacer la carencia de información a la cual se enfrentan cada día.

10. Referencias

- Área, M., & Guarro, A. (2012). La alfabetización informacional y digital: fundamentos pedagógicos para la enseñanza y el aprendizaje competente. *Revista española de Documentación Científica*, 35: 4674doi:10.3989/redc.2012.mono.977.
- Asociación Americana de Bibliotecas. (2011). Pautas para la biblioteca y servicios de información para adultos mayores. *Referencia y servicios de usuario trimestrales*, 48 (2), 209-212. doi: <http://dx.doi.org/10.5860/rusq.48n2.209>
- Bawden, D. (2002). Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. *Anales De Documentación*, 5, 361-408. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2261>
- Bonnie Gratica Lidere, (2006). Los Tres Ámbitos De la evaluación de la alfabetización Informacional. *Anales documentación*, Pág. 69-81. Recuperado de <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/3981/3/1461.pdf>
- Borní, E, Rocha S, (2006). La Educación de los Adultos Mayores en TICS. Nuevas Competencias para la Sociedad de Hoy, *Revista Iberoamericana de Tecnología en Educación y Educación en Tecnología*, 1-10. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/19198/Documento_completo.pdf?sequence=1
- Díaz-Bravo, L., & Torruco-García, U., & Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2 (7), 162-167
- Diccionario Etimológico Español en Línea. (2016). Origen de las palabras. Recuperado de Retroceded 18 <http://etimologias.dechile.net/>

Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. (2001).

Recuperado 9 Septiembre 2016, de

<http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>

García Gómez Francisco, Díaz Grau Antonio. (2001). Los Usuarios de la tercera edad en la biblioteca pública. *Educación y Biblioteca* .120, 2001. Recuperado de:

https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/118739/1/EB13_N120_P26-28.pdf

García Gómez Javier, Díaz Grau Antonio. (2007). Formación de Usuarios y Alfabetización informacional: dinámicas de trabajo en bibliotecas Públicas. *E.LIS* 215-247. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/10694/1/FU_ALFIN_BPxabide.pdf

García López, G. (2011). Evolución histórica de los conceptos de biblioteca pública, sistema de bibliotecas y política bibliotecaria. *Códices*, 3(2). Recuperado de

<https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/co/article/view/631>

Gómez Hernández, C, Pasadas Ureña. (2007). La alfabetización informacional en bibliotecas públicas. Situación actual y propuesta para una agenda de desarrollo. *Información research*. Vol. 12 No. 3. Recuperado de <http://www.informationr.net/ir/12-3/paper316.html>

Gómez Hernández., Judith Licea de Arenas.(2005). El compromiso de las bibliotecas con el aprendizaje permanente. *La alfabetización informacional*. TREA, Pág. 145-

180. Recuperado de:

http://eprints.rclis.org/28372/1/Biblioteca_aprendizaje_permanente_gomez_licea_trea.pdf

- Jaramillo, O. & Ríos, M. (2011). Revisión Conceptual De La Biblioteca Pública. *Revista Interamericana De Bibliotecología*, 23(1-2). Recuperado de:
<http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/7903/7420>
- Juan, Santiago y Roussos, Andrés (2010). El focus groups como técnica de investigación cualitativa. Documento de Trabajo N° 256, Universidad de Belgrano. Disponible en:
http://www.ub.edu.ar/investigaciones/dt_nuevos/256_roussos.pdf
- Larraz Rada, V., Espuny Vidal, C. And Gilbert Cervera, M. (2017). Evaluación Diagnóstica Del Nivel De Alfabetización Informativa En La Universitat D'andorra.. Recuperado de:
<Http://Www.Peri.Net.Ni/Pdf/Documentosalfin/Evaluaciondiagnostica.Pdf>
- Licea de Arenas, J. (2008). La evaluación de la alfabetización informativa. Principios, metodologías y retos. *Anales De Documentación*, 10, 215-232. Recuperado a partir de
<https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1161>
- Martínez M. (2006).la investigación cualitativa (síntesis conceptual). *Revista IIPSI. Facultad de Psicología.Vol.9* (1). Recuperado de:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v09_n1/pdf/a09v9n1.pdf
- Meneses Tello, Felipe. (2013). Bibliotecas y sociedad: el paradigma social de la biblioteca pública. *Investigación bibliotecológica*, 27(61), 157-173. Recuperado de:
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187358X2013000300008&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187358X2013000300008&lng=es&tlng=es)
- Mora Vargas, A. (2004). La evaluación educativa: Concepto, períodos y modelos . Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", 4 (2), 0.
- Nagles G., N. (2007). LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO COMO FUENTE DE INNOVACIÓN. *Revista escuela de administración de negocios*, (61), 77-87.

- Pinto M, Sales D. (2007). Alfabetización informacional para una sociedad intercultural: algunas iniciativas desde las bibliotecas públicas. *Anales de Documentación*. núm. 10, p. 317-336.
Recuperado de <http://eprints.rclis.org/12086/1/ad1018.pdf>
- Quevedo Pacheco N. (2014). *Alfabetización informacional: aspectos esenciales*. Recuperado de http://eprints.rclis.org/23091/1/Libro.ALFIN_Aspectos_Esenciales.pdf
- Rekalde, I., & Vizcarra, M., & Macazaga, A. (2014). La Observación Como Estrategia De Investigación Para Construir Contextos De Aprendizaje Y Fomentar Procesos Participativos. *Educación XXI*, 17 (1), 201-220.
- Richmond, Robinson y Sachs (2008). El Desafío de la Alfabetización en el Mundo: Perfil I de alfabetización de jóvenes y adultos a mitad del Decenio de las Naciones Unidas de la Alfabetización 2003 – 2012. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0016/001631/163170s.pdf>
- Sampieri, Collado y Lucio (2006). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <http://sistemas.unicesar.edu.co/documentossistemas/sampieri.pdf>
- Sierra Escobar, J. (2012). La alfabetización informacional desde la biblioteca pública. *Códices*, 8(2), 13-33. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/19664/1/La%20alfabetizacio%CC%81n%20informacional%20des%20la%20biblioteca%20pu%CC%81blica.pdf>
- Yadira Morales Sánchez, Alma Luz Venegas Valencia, (2011). *Alfabetización Informacional en Adultos Mayores ¿Cómo Interrelacionarlos Dentro de la Biblioteca Pública?*, Secretaría de Educación pública Dirección General de Educación Superior Universitaria.
Recuperado de <http://eprints.rclis.org/15873/>

11. Anexos

11.1 Anexo1. Ficha de Modelo Guion de Entrevista

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA – Biblioteca y Alfin
FECHA: P/E
UNIDAD DE INFORMACION: Biblioteca Pública el Tintal
LUGAR: Localidad de Kennedy
NOMBRE DEL ENTREVISTADO(S): Funcionarios de la Biblioteca Pública (Hacen parte del programa alfin para el adulto mayor)
OBJETIVO: Identificar los elementos esenciales que se tuvieron en cuenta al momento de la construcción del programa de alfabetización informacional.
PREGUNTAS
1. ¿Cuál fue el objetivo del programa de alfabetización informacional?
2. ¿Qué características se identificaron para la creación del programa alfabetización informacional?
3. ¿Qué ofrece el Programa de Alfabetización Informacional a los Adultos Mayores?
4. ¿En lo que lleva de Programa de Alfabetización Informacional que resultados tienen?
5. ¿Que desean alcanzar los Adultos Mayores bajo este Programa de Alfabetización Informacional?
6. ¿Qué herramientas de percepción tiene la biblioteca pública el Tintal para detectar las necesidades de los adultos mayores?
7. ¿Cómo evalúan los métodos de aprendizaje de los adultos mayores?
8. ¿El Programa ALFIN genera planes de acción acordes a las necesidades de los usuarios?

9. ¿El programa cumple con el objetivo y estrategias por la cual fue creada?
10. ¿Los bibliotecólogos reconocen las necesidades que tienen los adultos mayores?

11.2 Anexo 2. Ficha Modelo Guion de Focus Group

FOCUS GROUP – Adulto Mayor y Alfin
FECHA: P/E
UNIDAD DE INFORMACION: Biblioteca Pública el Tintal
LUGAR: Localidad de Kennedy
NOMBRE DEL ENTREVISTADO(S) : Adultos Mayores
OBJETIVO: Identificar las experiencias y actitudes frente al programa de alfabetización informacional
METODOLOGÍA
Explicar en qué consiste la sesión de grupo.
Explicar que todas las opiniones son válidas.
Se grabará la entrevista por que se desea analizar las respuestas (30 minutos).
Se tendrán las reglas mínimas para opinar (pedir la palabra por persona).

PREGUNTAS DE INICIO

¿Cómo se sienten con los recursos físicos y tecnológicos que le ofrece la biblioteca

(computadores, personas etc.)

¿Qué es lo más fácil o difícil cuando buscan información?

¿Qué tipo de información usualmente ustedes consultan?

¿Al momento que le surge alguna inquietud saben a quién acudir?

¿Les ayudan a resolver las preguntas que tienen?

¿Qué les enseña o aporta esta biblioteca pública?

¿Desarrolla problemáticas de su entorno (comunidad, personales y educativo)?

¿Reconoce la propiedad intelectual como factor clave al momento de utilizarlo?

¿Han realizado algún curso que ofrece la biblioteca?

PREGUNTAS DE CIERRE

¿Qué recomendaciones tiene frente a este taller?

¿Le gustaría que hubiera más espacios como este?

11.3 Anexo 3. Ficha Modelo de Observación

FICHA DE OBSERVACIÓN - Adulto Mayor y Biblioteca		
FECHA: P/E		
LUGAR: BIBLIOTECA PÚBLICA EL TINTAL		
UNIDAD DE INFORMACIÓN: BIBLIOTECA PÚBLICA EL TINTAL		
OBJETO ESTUDIADO: ADULTOS MAYORES		
OBJETIVO: Identificar las características del programa de alfabetización informacional para los adultos mayores.		
ACCESO	RECONOCE LAS NECESIDADES DE INFORMACION	OBSERVACIONES
	A) Identifica y define la necesidad de información	
	B) Sabe que elementos le aportan a su necesidad	
	C) Sabe plantear preguntas adecuadas	
	D) Realiza búsquedas independientes	
	SELECCIÓN DE LOS RECURSOS	
	A) Como accede a la información.	
	B) Solicita asistencia para la utilización de recursos	
	C) Que tipo de recursos (físicos o electrónicos)	
	D) Realiza estrategias de búsqueda	
EVALUACIÓN	LOCALIZA Y EVALUAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	

	A) Analiza y entiende las funciones básicas de los computadores.	
	B) Interpreta y toma decisiones acertadas frente a los recursos	
	C) Reconoce el vocabulario básico (computadores)	
	D) Clasifica o categoriza la información recolectada	
	ALMACENA Y RECUPERA INFORMACION	
	A) Sabe utilizar los recursos	
	B) Reconoce los medios que tiene para la búsqueda de información	
	C) Son claros los contenidos que brinda la biblioteca pública	
	D) Realiza aportes para la construcción de métodos de aprendizaje	
USO	HACE UN USO EFICAZ Y ETICO DE LA INFORMACIÓN	
	A) Reconoce las practicas desarrolladas y aprende de ella	
	B) Utiliza la información recuperada	
	C) Socializa la información suministrada	
	D) Entiende que la información es producida por	

	otras personas y debe ser respetada	
FUENTES	FUENTE: Ralph Chats Y Jesús Lau.2009. Hacia unos Indicadores de Alfabetización Información. consultado en http://www.peri.net.ni/pdf/documentosALFIN/haciaunosindicadores.pdf	
	FUENTE: Jesús Lau.2007. Directrices sobre desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente. Consultado en https://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/ifla-guidelines-es.pdf	