

PROBLEMAS SOCIALES DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN VIRTUALES PERSPECTIVA HUMANISTA

Profesor: **Dr. Israel A. Núñez Paula**

*Psicólogo. MSc. en Psicopedagogía. Doctor en Ciencias de la Información
Asesor de Educación Postgraduada (Continua). Universidad de La Habana
Miembro Cátedra UNESCO en Gestión de Información en las Organizaciones
Miembro Jurado Permanente de Doctorados en Cienc. de la Comunicación y de la Información
israel@uh.cu*

OBJETIVO

El participante debe ser capaz de analizar críticamente las estrategias de implantación de servicios de Información Virtuales, basados en tecnología digital, desde el punto de vista de su adecuación a las necesidades de los usuarios/clientes, la función educativa que corresponde a las entidades y profesionales de la información y la perspectiva social y humanista que corresponde a estos, a escala institucional, territorial, regional y global.

CONTENIDO

- 1) **El Usuario/Cliente como centro de la atención en los enfoques gerenciales contemporáneos.** El sistema de las comunicaciones humanas y los flujos de información. El factor humano, motivación, intereses y necesidades en el contexto de los avances tecnológicos.
- 2) Principales herramientas software y estrategias más comunes para la implementación de servicios de información virtuales sobre una base digital. **Dependencia con respecto a las capacidades tecnológicas de oferta y de recepción. Dialéctica de la relación entre el nivel de desarrollo tecnológico y estrategias de gestión centradas en las personas.**
- 3) **Temas de reflexión que requieren más debate, consenso y unidad de acción entre los profesionales de la información:**
 - 3.1) “Necesidades” de Información de los Usuarios versus “Deseos o Intereses”.
 - 3.2) Papel educativo del profesional de la información ante el desarrollo de las TICs y las nuevas perspectivas de comunicación y uso de la información por los usuarios finales del sistema. La Gestión del Conocimiento y del Aprendizaje Organizacional y Social.
 - 3.3) La integración grupal versus el hombre solo: El servicio orientado al usuario grupal más que al individuo aislado.
- 4) **La perspectiva *humanista* de los servicios de información.** “Inclusión social”, “inclusión informacional” e “inclusión digital”. El determinismo geo-político, la “brecha digital” y el papel de los profesionales de la información.

BIBLIOGRAFÍA

1. **Bueno, E.** El capital intangible como clave estratégica en la competencia actual. 1998. [en línea] <http://www.gestiondelconocimiento.com/index.php3>
2. **Bueno Campos, Eduardo.** Enfoques principales y tendencias en dirección del conocimiento, (knowledge management). En: Hernández, Ricardo (editor). Dirección del Conocimiento: Desarrollos teóricos y aplicaciones. Colección de estudios nº 4. Ediciones La Coria. Fundación Xavier de Salas. Trujillo, España. 2003. 341p. 21-54
3. **Carvalho, José Henrique de.** Do Antimarketing ao Marketing político e social: uma proposta para o Brasil. Ci. Inf. Brasília, No. 1, 1986. 53-58.
4. **Choo, Chun Wei.** The Knowing Organization. Oxford University Press, Inc. 1998.
5. **Cornella, Alfons.** La información alimenta y ahoga. Infonomía.com. La empresa es información. Nov. 2000. Disponible en: <http://www.infonomia.com/regalos/cornella2.pdf>
6. **Gates, Bill.** Business @ The Speed of Thought. Using a Digital Nervous System. Warner Books, Inc. NY, 1999. 470p.
7. **Goleman, Daniel.** Inteligência Emocional. Ed. Objetiva (8ª ed). Río de Janeiro, 1996. 375 p.
8. **Prasad, H. N.** Usuarios y Necesidades de Información. Forinf@. Revista Iberoamericana de Usuarios de Información. No. 8. Abril-Junio del 2000. Versión en castellano de Laurie Ann Ortiz Rivera. 12-18.
9. **IFLA / LAC.** Noticias. No. 36. Junio del 2000. p. 5
10. **Ishikawa, Kaoru.** ¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa. Editorial de Ciencias Sociales, Ciudad de La Habana, 1988. 209 p.
11. **ISO.** Norma Internacional ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario. No. de Ref. ISO 9000:2000 (Traducción Certificada). Suiza, 2000. 20 p.
12. **ISO.** Norma Internacional ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. No. de Ref. ISO 9001:2000 (Traducción Certificada). Suiza, 2000.
13. **Nonaka, I. A.** Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation. Organization Science, No. 1, 1994. 14-37.
14. **Nonaka, I.; H. Takeuchi.** The Knowledge Creating Company. Oxford University Press. New York, 1991.
15. **Nonaka, Ikujiro; Ryoko Toyama y Noboru Konno.** SECI, Ba and Leadership: a Unified Model of Dynamic Knowledge Creation. Long Range Planning 33 (2000) 5-34.
16. **North, Klaus; Roque Rivas.** Gestión Empresarial orientada al Conocimiento. Creación de Valor mediante el Conocimiento. Ed. Dunken. Buenos Aires, 2004. 248
17. **Núñez Jover, Jorge.** La Ciencia y la tecnología como procesos sociales. Lo que la educación científica no debería olvidar. Ed. Félix Varela. La Habana, 1999. 245 p.
18. **Núñez Paula, Israel A.** Gestión Humana o de Personas en la construcción de las sociedades del conocimiento. ACIMED. Vol. 16. No. 3, 2007. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16_3_07/aci10907.html
19. **Núñez Paula, Israel A.** La gestión de la información, el conocimiento, la inteligencia y el aprendizaje organizacional desde una perspectiva socio-psicológica. ACIMED. Vol. 12. No.3, 2004. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_3_04/aci04304.htm
20. **Núñez Paula, Israel A.** Las necesidades de información y formación: perspectivas socio-psicológica e informacional. ACIMED. Vol. 12. No. 5, 2004. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_5_04/aci04504.htm
21. **Núñez Paula, Israel A.** AMIGA: una metodología integral para la determinación y la satisfacción dinámica de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades. ACIMED. Vol. 12. No. 4, 2004. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_4_04/aci02404.htm
22. **Núñez Paula, Israel A.** AMIGA v. 3.0. De la Auditoría de Información al Aprendizaje

Organizacional. En: Memorias del IV Taller Internacional sobre Inteligencia Empresarial y Gestión del Conocimiento en la Empresa, INTEMPRES 2003. En CD, formato html, 299 Mb. Consultoría BIOMUNDI. IDICT. La Habana, 16-18 de octubre del 2003. Disponible en:

<http://www.intempres.pco.cu/Intempres2000-2004/Intempres2003/Ponencias/Israel%20Auditoria.pdf>

23. **Núñez Paula, Israel A. AMIGA.** Versión 3.0. Aproximación Metodológica para Introducir la Gestión del Aprendizaje en las organizaciones y comunidades. En CD. Formato html. 3,41 Mb. IDICT. La Habana, 2002. ISBN 959-234-034-X. Disponible en: <http://www.aadocumentalistas.org/informaciones/Libro.pdf>
24. **Núñez Paula, Israel A.** Cambio paradigmático de la GRRHH a la Gestión Humana a la luz de la política, el enfoque y la cultura de Gestión del Conocimiento. En Memorias del II Taller de Capital Humano en la 9na Convención y Feria de las Industrias Metalúrgica, Mecánica y de Reciclaje, METÁNICA 2004. Ciudad de La Habana, 19 y 20 de julio del 2004. En CD.
1. **Núñez Paula, Israel A.** Discurso vs. Acción, el Usuario /Cliente / Lector y la Ética, en la Teoría vs. La Práctica de la Gestión de Todo. Conferencia del autor en el evento "XV años de la Sociedad Cubana de Ciencias de la Información a las puertas de un nuevo milenio", Ciudad de La Habana, 7 de junio del 2000. Versión en PDF Disponible en: FORINF@ Revista Iberoamericana de Usuarios de la Información. No. 11. 2001. 6-10. <http://lemi.uc3m.es/forinf@/index.php/forinfa/article/view/47/48>
25. **Núñez Paula, Israel A.** Enfoque Teórico-Methodológico para la Determinación Dinámica de las Necesidades que deben atender los sistemas de Información en las organizaciones o comunidades. Doc. Inédito. Tesis para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias de la Información. Facultad de Comunicación. Universidad de La Habana, Octubre del 2002. 162 p. 10 Anexos.
26. **Núñez Paula, Israel A.** La Determinación de las Necesidades de Información y Aprendizaje (DNA): Interfase de la Gestión de Información, la Gestión del Conocimiento y la Inteligencia Organizacional En: Memorias del Congreso Internacional de Información INFO 2004. Ciudad de La Habana, 12 al 16 de abril del 2004. En CD. IDICT. **Disponible en:** <http://www.congreso-info.cu/UserFiles/File/Info/Info2004/Ponencias/087.pdf>
27. **Núñez Paula, Israel A.** La Gestión de la Comunicación como requisito para la inserción de las entidades de información en la "Sociedad de la Información". B3, marzo 1999. [en línea] <http://www.geocities.com/researchTriangle/2851>
28. **Núñez Paula, Israel A.; Yiny Núñez Govín.** Propuesta de clasificación de las herramientas software para la gestión del conocimiento. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_2_05/aci03_05.htm
29. **Núñez Paula, Israel A.** [Inteligencia emocional en las entidades de información ¿Cómo encauzar los afectos en bien de la organización?](#) ACIMED 10(1), 2002. 77-82. Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10_1_02/aci06102.htm
30. **Oyarzún Gonzalo.** BiblioRedes: enlazando comunidades, conectando personas. En: Memorias de IFLA PRE-CONFERENCIA Marketing y Gestión. São Paulo, 18-20 de agosto de 2004.
31. **Páez Urdaneta, Iraset.** Gestión de la inteligencia, Aprendizaje tecnológico y Modernización del Trabajo Informacional. Retos y Oportunidades. Instituto de Estudios del Conocimiento de la Univ. Simón Bolívar / Cjo. Nac. de Invest. Cient y Tecnológicas. Caracas, 1992. 253 p.
32. **Paula, I. A. N.** Hacia una perspectiva humana y humanista de la relación virtual biblioteca-usuario. IFLA PUBLICATIONS. ISSN 0344-6891. 2005, VOL. 117, 370-376
33. **Schein, Edgar.** Organizational Culture and Leadership. 2nd edition, Jossey-Bass, 1992.
34. **Schein, Edgar.** Organizational Learning: What is New? [en línea] <http://www.solonline.org/res/wp/10012.html>
35. **Schein, Edgar.** The Three Cultures of Management: Implications for Organizational

- Learning. Sloan Management review. No. 38, 1996. 9-20.
36. **Senge, Peter y otros.** La Danza del Cambio. Ed. Norma S. A. Serie Interés General. Bogotá, 2000. 497 p.
 37. **Senge, Peter.** La Quinta Disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje. Ed. Granica Vergara. Buenos Aires, 1992. 492 p. Pág. 286
 38. **Senge, Peter y otros.** La Quinta Disciplina en la práctica. Estrategias y herramientas para construir la organización abierta al aprendizaje. Ed. Granica. Barcelona, 1995. 593 p.
 39. **Soares Pinto Ferreira, Suelí Mara; Elizabeth Dudziak.** La apropiación informacional para la ciudadanía en la América Latina: el punto de vista del usuario final de programas nacionales de información y/o inclusión digital. En: Memorias de IFLA PRE-CONFERENCIA Marketing y Gestión. São Paulo, 18-20 de agosto de 2004.
 40. **Soergel, Dagobert.** Un Manifiesto en Ciencia de la Información. [en línea]
<http://www.asis.org/Bulletin/Dec-97/Soergel.htm>
 41. **Wikström Solveig; Richard Norman y otros.** Knowledge and Value. A new perspective on corporate transformation. Routledge. London and New York, 1994. 141
 42. **Wilson T. D.; D. R. Streatfield.** Action research and users' needs. Information Research: an international electronic journal. No 4, 2001.
 43. **Wilson, T. D.** Information Needs and Uses: fifty years of progress? In: Fifty Years of Information Progress. De. B. C. Vickery. London. ASLIB, 1994.
 44. **Wilson, T. D.** Recent trends in user studies: action research and qualitative methods. Information Research. No. 3, 2000. [en línea]
<http://InformationR.net/ir/5-3/paper76.html>