

## **Experiencia de Formación de usuarios mediada por tecnología en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP**

María Inés Kessler<sup>1</sup>, María Fernanda Pietroboni<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Biblioteca, Facultad de Ciencia Económicas, Universidad Nacional de La Plata. e-mail:

[ines.kessler@econo.unlp.edu.ar](mailto:ines.kessler@econo.unlp.edu.ar)

**Resumen.** Las tecnologías relacionadas con la información y la comunicación se han instalado con fuerte presencia en la sociedad y sobre todo en los escenarios donde nace y se comparte el conocimiento. Estas tecnologías tienen un potencial que, a simple vista, parece ilimitado y representan un desafío constante para los profesionales de la información debido a que exigen una re significación del rol de las bibliotecas en relación al aprovechamiento de las tecnologías y su transferencia a los usuarios. A través de la formación continua el usuario puede desarrollar prácticas y habilidades que le permiten conocer y explorar recursos de información. El propósito de esta ponencia es mostrar la experiencia de formación de usuarios mediada por tecnología en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas (Universidad Nacional de La Plata), las características principales del curso, las estrategias de enseñanza implementadas y los resultados obtenidos desde la encuesta inicial de diagnóstico a la encuesta y evaluación final. Las herramientas de diagnóstico y evaluación permitieron tener un primer acercamiento a las competencias digitales de los usuarios para realizar las adecuaciones en la propuesta pedagógica de formación de usuarios.

### **Introducción**

Los continuos avances de las tecnologías de información y comunicación hacen necesaria la adaptación de la formación de usuarios al nuevo contexto social en el que nos desempeñamos.

Debemos considerar, además de los cambios tecnológicos, las transformaciones producidas en las modalidades educativas que actualmente se ofrecen, para poder evaluar y definir una estrategia adecuada a las necesidades de formación que demandan los usuarios.

En nuestro caso particular, en la Facultad de Ciencias Económicas (FCE) de la UNLP, la necesidad educativa que dio origen al curso es el hecho que los usuarios de la biblioteca no cuentan con los conocimientos y las habilidades suficientes para interactuar con el sistema de gestión de bibliotecas y con los diferentes recursos de información que se ofrecen en la web institucional. Si bien la biblioteca brindaba una capacitación presencial, con el *Taller presencial* dictado en ambos turnos (mañana y tarde), no todos los usuarios tenían la disponibilidad horaria para asistir, con lo cual quedaban al margen

de esta modalidad de formación, y por consiguiente, limitados en el aprovechamiento de los servicios ofrecidos. Por ello se decidió optar por el diseño e implementación –desde junio de 2013-, de un curso basado en la modalidad a distancia -*Taller virtual*-, usando un entorno virtual de enseñanza-aprendizaje, en este caso específico utilizando Moodle 2.4.<sup>1</sup>

Cabe aclarar que la biblioteca de la Facultad utiliza el Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas Meran (desarrollado por CESPI-UNLP), que permite administrar los procesos bibliotecarios y gestionar los servicios a los usuarios en forma integrada. Esto representa una ventaja para el acceso a la información por parte de los usuarios que reciben la capacitación.

### **Características generales del curso de formación de usuarios**

Los objetivos planteados en la implementación del curso virtual son: formar a los usuarios de la biblioteca en el manejo y en el aprovechamiento de los recursos tecnológicos disponibles, para lograr que cuenten con las habilidades y la autonomía necesarias para el mejor uso del sistema de gestión de biblioteca, de los recursos de información disponibles, tanto propios como externos y para asistirlos en el proceso de construcción de conocimiento a través de la búsqueda y la recuperación de información y del uso de herramientas adecuadas para la elaboración de contenidos académicos.

El Curso está destinado a toda la comunidad académica de la FCE. Se centra en el uso del sistema de gestión de la biblioteca, búsqueda y recuperación de información en servicios de referencia especializados, repositorios y bases de datos.

Está organizado por contenidos, almacenados en carpetas específicas en el entorno virtual Moodle de la Facultad, y dentro de cada carpeta existe una estructura temática que responde a los contenidos de la capacitación, la cual incluye entre sus temas el uso de Meran como sistema de gestión integrado para bibliotecas: búsquedas, recuperación de información, formulación de estrategias de búsqueda y recuperación de información, gestión de transacciones vía web y herramientas para la elaboración de contenidos académicos.

---

<sup>1</sup> En diciembre de 2012 se presentó un proyecto institucional con la planificación de este curso, el cual fue aprobado por el Consejo Directivo de la FCE e implementado a partir de junio del año 2013.

## **Metodología propuesta para la enseñanza-aprendizaje**

### ***Diseño y producción de materiales:***

Los materiales están elaborados en formato digital, usando diferentes aplicaciones: procesador de textos, formato de imágenes y de presentaciones y tutoriales en flash que permiten la motivación por el aprendizaje y resultan suficientes para el trabajo solitario del alumno. Para algunos temas en particular, se ofrece el mismo contenido en un documento de texto y en un video o presentación para que el alumno pueda optar por el que le resulte más atractivo o didáctico. Se aprovechan las ventajas de las tecnologías de la información y la comunicación para establecer un canal de interacción entre los usuarios y los tutores.

El objetivo es abordar cada tema desde un marco teórico y desde una presentación audiovisual para que el usuario pueda visualizar y entender mejor los contenidos de cada unidad.

Los materiales educativos usados son *unidades didácticas*, con contenidos integrados y organizados secuencialmente que responden a los contenidos de cada tema.

### ***Propuesta de actividades didácticas***

La propuesta de enseñanza se hace efectiva sobre la base de dos estrategias: la selección y la organización de la información y la implementación de e-actividades para acceder, comprender y trabajar esa información. Es decir, se intenta construir un puente entre las fuentes de información primarias y el usuario.

En principio, se implementa una actividad de diagnóstico, previa al inicio del curso, que consiste en un cuestionario orientado a conocer las habilidades y las destrezas que los usuarios poseen relacionados con búsqueda y recuperación de información.

Se implementan e-actividades con el fin de promover el diálogo entre usuarios y tutores y entre ellos y el conocimiento a través de la comprensión de los contenidos ofrecidos en diferentes recursos:

- *Foro*: se implementa un foro, como actividad de motivación, donde los usuarios pueden interactuar entre ellos y con los tutores a partir de un tema de interés. Se desarrollan debates en el Foro a partir de una consigna clara para cada grupo, relacionado con la organización de los contenidos. Luego, se realiza el cierre del

Foro con su correspondiente devolución y se analiza el proceso según indicadores definidos.

- *Cuestionario de autoevaluación:* se implementa un cuestionario de autoevaluación al final del curso. El cuestionario es estructurado y de alternativas múltiples. Cada pregunta se expresa en forma directa y ofrece una lista breve de posibles soluciones, donde una sola de ellas será la correcta y las demás actuarán como distractoras.

Dado que se trata de un curso breve, las e-actividades diseñadas intentan brindar un espacio que permita la mejor integración de los conocimientos presentados en los materiales relacionados con la temática del curso, en el menor tiempo posible.

### ***Sistema tutorial***

Los tutores tienen a su cargo el proceso de interacción, asistencia y apoyo a los alumnos. Deberán orientarlos en el proceso de enseñanza-aprendizaje, asistirlos en situaciones complejas relacionadas con el manejo de los recursos tecnológicos usados en el Curso, brindarles asistencia en temas que presenten complejidad, evaluar el proceso de aprendizaje, sugerir la adecuación, la ampliación o la modificación de los materiales didácticos, participar, junto a todos los responsables del curso, de reuniones de planificación, producción y evaluación.

La modalidad de tutoría es del tipo *no presencial*. El objetivo de la tutoría es brindar acompañamiento, guía y orientación en el proceso de enseñanza-aprendizaje. La metodología se aborda sobre el uso del entorno de enseñanza-aprendizaje, el uso de foros de consulta e intercambio y mensajería interna. Las consultas son de tipo asincrónica gestionadas por medio de correo electrónico. La frecuencia de la oferta de tutoría es continua.

### ***Sistema de Seguimiento y Evaluación***

El proceso de seguimiento y de evaluación es inherente al desarrollo del curso en todas sus fases. No es una etapa aislada, sino que es una actividad integrada al proceso global de capacitación. Está presente desde el inicio del diseño del curso para determinar la eficacia desde el comienzo de las acciones de capacitación.

Se utilizan diferentes herramientas para la recolección de información en cada una de

las modalidades de evaluación.

- *Evaluación diagnóstica*: se usa un cuestionario semi-estructurado. Este cuestionario está incluido en el formulario de inscripción que el usuario debe remitir a la biblioteca para la inscripción formal al curso.
- *Autoevaluación final*: para esta instancia de evaluación se usa un cuestionario estructurado, integrador de todos los temas ofrecidos.

### ***Evaluación de los materiales***

El proceso de evaluación de los materiales se realiza en dos momentos. En el proceso de diseño del curso y teniendo en cuenta los contenidos, los usuarios y los recursos humanos, tecnológicos y económicos disponibles y al finalizar el curso mediante las respuestas acerca del material, obtenidas de los alumnos en la encuesta final.

### ***Evaluación del desempeño de los tutores***

La evaluación del desempeño de los tutores se realiza periódicamente, estableciendo un término de un mes, el cual puede modificarse de acuerdo con las necesidades que surjan.

Las herramientas para el seguimiento de las tutorías son: a) registro de consultas de los alumnos a cada tutor, organizado en un sistema que permite registrar, describir y almacenar las problemáticas comunes, para su posterior valoración, y b) reuniones de los tutores y el coordinador donde se presenta un informe acerca de las consultas. En esta instancia se evalúa la cantidad y la calidad de las consultas realizadas y las correspondientes respuestas por parte de los tutores.

Las herramientas descritas permiten evaluar el grado de eficiencia de las tutorías e implementar las correcciones pertinentes.

### ***Evaluación del sistema en general***

El proceso de evaluación del curso en su totalidad se realiza al finalizar el desarrollo del mismo.

La herramienta usada es una encuesta final de opinión. En el cuestionario el alumno responde interrogantes acerca de las habilidades y destrezas adquiridas, la

diagramación, la claridad, el lenguaje y la creatividad en la presentación de los materiales, la organización y la secuenciación de los contenidos, el desarrollo de las tutorías: tiempo y pertinencia de las respuestas obtenidas, el acceso al entorno, la conexión de red, los navegadores y la accesibilidad del sistema.

Los resultados obtenidos de estas encuestas son analizados, y el análisis final sirve como fuente para la toma de decisiones en el proceso de mejora continua del curso.

### **Evaluación y acreditación del curso**

La evaluación del curso consiste en una actividad de autoevaluación final, integrando todos los temas vistos por los alumnos en el transcurso del curso. La misma se realiza al culminar el curso y sirve para la acreditación correspondiente.

### **Indicadores:**

- *Evaluación diagnóstica*: este diagnóstico permite conocer el perfil de los alumnos, previo al inicio del curso. Su finalidad es recabar información acerca de conocimientos, habilidades y destrezas relacionadas con los sistemas de búsqueda y recuperación de información, experiencia de uso de sistemas de gestión de bibliotecas, uso de navegadores web, descarga y manejo de archivos en diferentes formatos. Es un cuestionario semi-estructurado, con algunas preguntas abiertas donde el usuario puede extenderse en comentarios. Este cuestionario se incluye en el formulario de inscripción que el usuario debe remitir a la biblioteca para la inscripción formal al curso.

La *Evaluación diagnóstica* ha permitido conocer los indicadores que se muestran a continuación. Se tomó una muestra de 81 usuarios, provenientes de diferentes carreras y de diferentes años académicos.

### **1. Usuarios por carrera**

En la Facultad se dictan 5 carreras de grado, como puede observarse en el Gráfico 1, en este caso no hay presencia de alumnos de la carrera Técnico en Cooperativas y se observa una fuerte presencia a alumnos de la Licenciatura en Turismo. El *Taller virtual* es de carácter optativo, y ante la escasa participación se decidió comenzar una campaña de formación específica por carrera, comenzando por esta Licenciatura. Por otro lado, puede observarse la escasa participación de alumnos de la Licenciatura en Economía,

que presentan un alto grado de autonomía en el manejo de recursos de información.

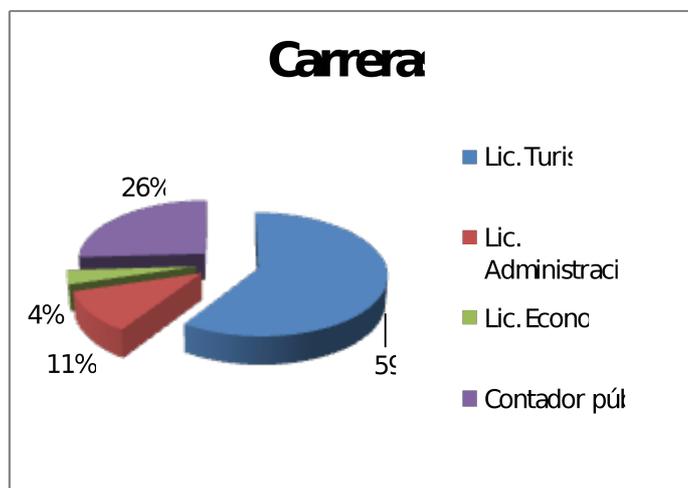


Gráfico 1. Usuarios según carrera (%)

## 2. Usuarios por año de ingreso

En el gráfico 2 se observa la diversidad en cuanto al año académico de ingreso de los alumnos, y sobre todo se evidencia una escasa presencia de los ingresantes 2013. Esto se debe a que el *Taller presencial* comenzó a dictarse en junio de 2013 y la mayor convocatoria a ingresantes –en el caso del *Taller presencial*- se produce entre febrero y abril de cada año. Se espera un mayor impacto en el colectivo de ingresantes 2014.

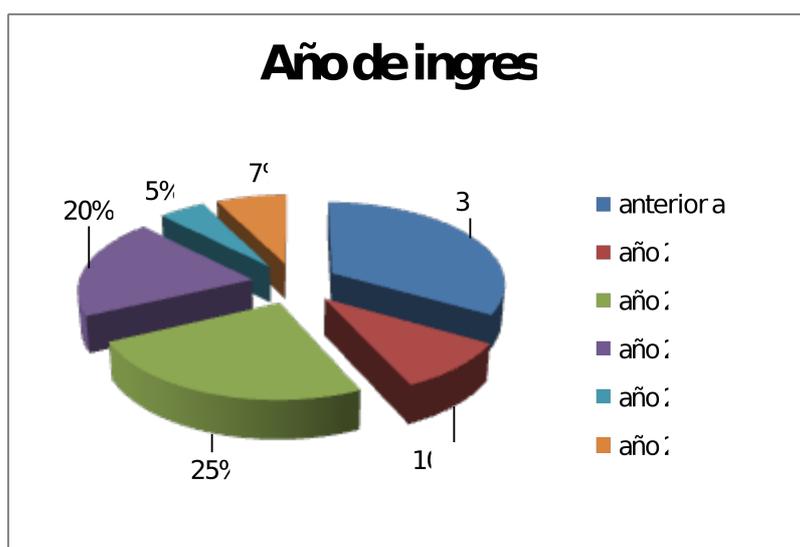


Gráfico 2. Usuarios por año de ingreso (%)

### 3. Usuarios por año académico

Si bien se observa la participación de alumnos de diferentes años, los alumnos de 3º año de la Licenciatura en Turismo superan ampliamente al resto ya que presentan la particularidad que comienzan a realizar sus investigaciones con vistas a la presentación de su tesis de grado (Ver Gráfico 3).

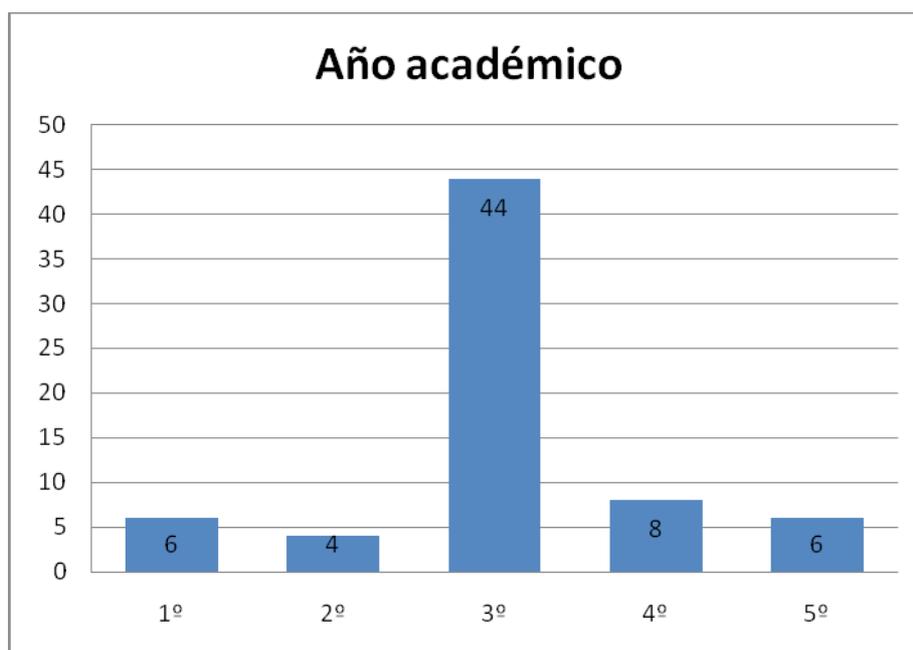


Gráfico 3. Usuarios por año académico.

### 4. Recursos web utilizados

Como se puede observar en el Gráfico 4, los alumnos conocen y consultan habitualmente catálogos en línea, diarios y diccionarios, sin embargo, se evidencia un desconocimiento acerca de la existencia de repositorios institucionales o temáticos. Este dato indica que debe realizarse una adecuación en el planeamiento de la propuesta de formación y profundizar en la exploración de estos recursos que son desconocidos o escasamente consultados.



Gráfico 4. Recursos utilizados por los usuarios (%)

- *Autoevaluación final:* consiste en un cuestionario estructurado con contenidos propios de cada de las unidades temáticas y finalmente un cuestionario integrador de todos los temas ofrecidos.

### Comentarios finales

La misión de las bibliotecas y sobre todo el rol del profesional de la información deben ser revisados a la luz del crecimiento de nuevas tecnologías de la información.

La tecnología por sí misma no puede intervenir en la formación de usuarios, se requiere resignificar el rol del profesional de la información, profundizar en la investigación y en la aplicación de herramientas que faciliten el acceso a la información y a la generación de conocimiento como una propuesta superadora a la misión que hoy tienen las bibliotecas.

Las tecnologías de la información y la comunicación ofrecen una diversidad de herramientas y recursos que exigen adquirir habilidades para hacer el mejor uso posible de ellos y para lograr un uso crítico de la información. Es responsabilidad de las

bibliotecas acompañar ese proceso de adquisición de competencias en colaboración con los contenidos curriculares.

Teniendo en cuenta la realidad de nuestra biblioteca, la experiencia del Taller virtual ha resultado enriquecedora, tanto para los usuarios como para los bibliotecarios y, para las diferentes cátedras con las cuales se ha trabajado hasta el momento y lo han evaluado como una propuesta innovadora y necesaria que acompaña el trabajo docente en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

### **Bibliografía consultada**

- Castells, M. et al. 2007. La Transición a la Sociedad Red. España: Editorial Ariel.
- Duggleby, Julia. 2001. Apoyo a los alumnos durante el curso. En El tutor online. La enseñanza a través de INTERNET. Barcelona: DEUSTO.
- Fainholc, Beatriz. 1994. La interactividad en la educación a distancia. En Litwin, Edith, Maggio, Mariana y Roig, Hebe, compiladoras. 1994. Educación a Distancia en los 90. Desarrollo, problemas y perspectivas. Buenos Aires: Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires. Programa UBA XXI.
- Hanna, Donald E.; et al. 2000. 147 Practical Tips for Teaching Online Groups: Essentials of Web-Based Education. USA: Atwood Publishing.
- Kessler, M. Inés y Pietroboni, M. Fernanda. 2013. Formación de usuarios mediada por la tecnología: la experiencia de la biblioteca de la Facultad de Cs. Económicas de la Universidad de La Plata. En Actas de 2º Congreso Internacional de Bibliotecas Universitarias. Universidad Técnica Federico Santa María, Chile, 16, 17 y 18 de enero de 2013.
- Litwin, Edith, compiladora. 2000. La Educación a Distancia. Temas para el debate en una nueva agenda educativa. Buenos Aires: Amorrortu.
- Manso, M.; et al. 2011. La colaboración y el trabajo en red con TIC. En Las TIC en las aulas. Experiencias latinoamericanas. Buenos Aires: Paidós.
- Manuales de Moodle. Disponible en World Wide Web: [http://docs.moodle.org/all/es/Manuales\\_de\\_Moodle](http://docs.moodle.org/all/es/Manuales_de_Moodle).

- Manso. M.; et al. 2011. Planificar e implementar propuestas didácticas. En Las TIC en las aulas. Experiencias latinoamericanas. Buenos Aires: Paidós.
- Mena, Marta. 1994. La convivencia institucional de las modalidades de educación presencial y a distancia: competencia o cooperación? En Litwin, Edith, Maggio, Mariana y Roig, Hebe, Compiladoras. 1994. Educación a Distancia en los 90. Desarrollo, problemas y perspectivas. Buenos Aires: Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires. Programa UBA XXI.
- Monfasani, Rosa E. 2008. Usuarios de la información: formación y desafíos. Buenos Aires: Alfagrama.
- Murgatroyd, S. y Woudstra, A. 1990. Issues in the management of distance education. En Moore, Michael, Editor. 1990. Contemporary Issues in American Distance Education. Great Britain: Pergamon Press. BPC Wheatons Ltd, Exeter.
- Navarro Cendejas J. y Ramírez Anaya L. 2005. Objetos de Aprendizaje. Formación de autores con el modelo redes de objetos. México: Universidad de Guadalajara.
- Rosenberg, Marc. 2001. E-learning. Estrategias para transmitir conocimiento en la era digital. Colombia: Mc. Graw Hill.
- Royo J. 2004. Diseño digital. Editorial Paidós Diseño 03.
- Universidad Nacional de La Plata. CeSPI. Meran: sistema integrado de gestión de bibliotecas. Disponible en World Wide Web: [www.meran.unlp.edu.ar](http://www.meran.unlp.edu.ar).
- Valero, Germán. 2013. Manual de Moodle 2.4 para académicos universitarios. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Williams, Marcia L; Paprock, Kenneth y Covington, Barbara. 1999. Distance Learning: The Essential Guide. London: SAGE Publications.