



**Especialización en Tecnologías Multimedia  
para Desarrollos Educativos**

***“Una propuesta multimedia de capacitación para el personal  
auxiliar de la Biblioteca FAVE de la Universidad Nacional del  
Litoral”***

**AUTORA**

**MERGEN, Susana Beatriz**

**DIRECTORA**

**BENITO, Marcela**

**ASESORA**

**ZURBRIGGEN, Soraya Carla Guadalupe**

**Córdoba**

## AGRADECIMIENTO

*La culminación de esta especialización, significó para mi mucho más que un mero trámite académico. Fue un desafío que he debido enfrentar en unos de los momentos más difíciles de mi vida. Agradezco profundamente a todas aquellas personas que me han ayudado a salir adelante. A mi hija Carmina, quién me acompaña permanentemente en mi andar, a mis amigas Vivi y Moni que me auxiliaron a no bajar los brazos.*

*A Marcela y Diana, por su infinita paciencia y sus palabras de aliento.*

*A las autoridades de la Facultad de Ciencias Agrarias y Facultad de Ciencias Veterinarias de la Universidad Nacional del Litoral por su colaboración*

*...y a Dios quien es el que dispone mi camino*

## RESUMEN

La presente propuesta se orienta a la producción de un recurso didáctico multimedia para la formación del personal auxiliar de la Biblioteca FAVE. Esta entidad pertenece a la Facultad de Ciencias Agrarias y Facultad de Ciencias Veterinarias de la Universidad Nacional del Litoral, ciudad de Esperanza, provincia de Santa Fe. Tiene carácter de biblioteca centralizada, con la modalidad de atención al usuario de estanterías abiertas. Actualmente cuenta con 3.400 usuarios activos, visitándola diariamente un promedio de 400 personas.

“Propuesta multimedia de capacitación para el personal auxiliar de la Biblioteca FAVE de la Universidad Nacional del Litoral” constituye una propuesta de trabajo con doble propósito: aspira desarrollar material de estudio de la disciplina bibliotecología, incorporando nuevos conceptos y técnicas bibliotecarias al desarrollo del proceso de enseñanza –aprendizaje, y a la destreza del manejo de las TIC como complemento de los mencionados materiales de estudio.

Para tal fin se procede a la construcción de un OA como apoyo a la capacitación del personal auxiliar de la Biblioteca FAVE, bajo un soporte tecnológico multimedia cuya prioridad sea el aprendizaje significativo.

Palabras claves: *Bibliotecología. Educación. Tecnologías. Multimedia*

## INDICE

INTRODUCCION.....	pág. 4
DISEÑO METODOLOGICO.....	pág. 18
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	pág. 22
CONCLUSIONES.....	pág. 43
BIBLIOGRAFIA.....	pág. 44
ANEXO.....	pág. 48

## INTRODUCCIÓN

La presente propuesta se orienta a la producción de un recurso didáctico multimedia para la formación del personal auxiliar de la Biblioteca FAVE. Esta entidad pertenece a la Facultad de Ciencias Agrarias y Facultad de Ciencias Veterinarias de la Universidad Nacional del Litoral, ciudad de Esperanza, provincia de Santa Fe. Tiene carácter de biblioteca centralizada, con la modalidad de atención al usuario de estanterías abiertas. Actualmente cuenta con 3.400 usuarios activos, visitándola diariamente un promedio de 400 personas.

*“Propuesta multimedia de capacitación para el personal auxiliar de la Biblioteca FAVE de la Universidad Nacional del Litoral”* constituye una propuesta de trabajo con doble propósito: aspira desarrollar material de estudio de la disciplina bibliotecología, incorporando nuevos conceptos y técnicas bibliotecarias al desarrollo del proceso de enseñanza –aprendizaje, y a la destreza del manejo de las TIC como complemento de los mencionados materiales de estudio.

Debido a la exigencia curricular de las Facultades de Ciencias Agrarias y Veterinaria, obliga al alumnado a recurrir a la Unidad de Información y esto los lleva a que se interioricen progresivamente con el funcionamiento del sistema. De este modo la biblioteca participa en forma activa del proceso de enseñanza aprendizaje de la comunidad universitaria, facilitando el acceso, consulta y recuperación de información especializada y actualizada en congruencia con las necesidades y exigencias de la Educación Superior. La Biblioteca cuenta con una directora, una bibliotecaria profesional y tres auxiliares para cumplir con una multiplicidad de tareas en forma simultánea,

Los auxiliares de la Biblioteca en particular, que no han transitado por un proceso de capacitación formal previo, tampoco cuentan en la Biblioteca con una propuesta pedagógica que los prepare integralmente para las demandas que los usuarios presentan: servicio de información, adiestramiento al usuario, ,

búsqueda automatizada, etc. A ello se suma que en nuestros días, la Bibliotecología se enfrenta a uno de los cambios más trascendentales en su historia: una revolución en los medios utilizados para generar, distribuir y utilizar la información, impactando directamente en la práctica profesional y por ende en la formación de los recursos humanos que puedan desenvolverse exitosamente en este nuevo medio.

En la actualidad gran parte del personal de la Red de Bibliotecas de la UNL está cursando la carrera de licenciatura en Bibliotecología, pero la misma ha comenzado hace muy poco tiempo, lo que conllevará a que el personal estará capacitado dentro de unos cuantos años. Es también de considerar la situación que se da con el gremio de los empujados de la UNL, la Asociación Personal de la Universidad Nacional del Litoral (APUL) quien imparte cursos de capacitación para todo el personal pero no está dentro del programa el de bibliotecarios. La falta de recursos humanos hace que por lo general el personal de Biblioteca FAVE atienda a los usuarios alternando con otras tareas.

Ante las situaciones anteriormente mencionadas se puede observar que las mismas actúan como indicadores dando prioridad a la necesidad de preparar al personal auxiliar de Biblioteca FAVE.

Frente a lo expuesto surgen los siguientes interrogantes: ¿podrán los usuarios de la Biblioteca FAVE ser atendidos con un servicio de calidad?. ¿Constituyen los OA una estrategia didáctica que prepara al alumno de bibliotecología con niveles óptimos de conocimiento bibliotecarios y tecnológicos?

La Biblioteca FAVE cuenta con un acervo bibliográfico de 19.500 volúmenes, 1.600 títulos de publicaciones seriadas y 300 colecciones que regularmente se mantienen actualizadas

Entre los materiales no librarios posee aproximadamente 400 CD-ROM, videos y diapositivas, como también el acceso on line a bases de datos, textos completos y publicaciones.

Para la actualización y crecimiento de este caudal bibliográfico contamos con recursos otorgados por la UNL de su presupuesto anual, asociaciones Cooperadoras de ambas Facultades, Centro de Estudiantes, posgrados, Proyectos CAID, Servicios a terceros, como así también donaciones y canjes realizados con la revista FAVE.

La incorporación de nuevas tecnologías de la información y comunicación permite organizar nuevos productos y facilita la tarea de cooperación, creación de consorcios a fin de lograr un uso óptimo de los recursos y mejoramiento de la calidad de la información, destacándose estos logros:

- ✓ Creación de la Red de Bibliotecas de la UNL, donde los catálogos de cada Unidad de Información se encuentran digitalizadas y disponibles en la web. La administración de la circulación del patrimonio se realiza por medio de un Sistema de Gestión centralizado, sistema de préstamos de las Bibliotecas – Siprebi, permitiendo ser usuarios a toda la comunidad educativa de la UNL en todas las Bibliotecas de la misma.
- ✓ Cooperación a Red de Redes: SIU, RECIARIA, SIDALC, entre otras. Al participar en estos proyectos con nuestras bases de datos hay un crecimiento importante en la atención a usuarios no presenciales, que requieren información disponible en esta unidad, como así también a aquellos con requerimientos que no se encuentran en esta unidad.
- ✓ Incorporación de la Biblioteca Electrónica de Ciencia y Tecnología del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva de la Nación aporta a las Instituciones del país un valioso caudal de información con sus

bases de datos, links, publicaciones periódicas y textos completos on line. Los interesados tienen acceso a este servicio desde cualquier terminal de la red de la UNL.

- ✓ Creación de consorcios para la incorporación de otros recursos de información no disponible en los ya mencionados, enriqueciendo el acervo bibliográfico.
- ✓ Creación de Repositorio Institucional de la UNL: permite tener acceso a textos completos y en línea a la información editada en esta Casa de Estudios, como publicaciones periódicas, resultado de trabajos de investigación, tesis, etc. (Universidad Nacional del Litoral, 2011)

Es importante que nos situemos en el espacio en el cual el concepto de biblioteca significa “misión”, tomada como el ideal que sustenta los lineamientos de cada una de las acciones que serán desarrolladas, o sea la gestión que llevará adelante el destino de esa institución, como una biblioteca.

A partir de esa misión se tendrá la idea de cómo serán los servicios, a quienes están destinados, en qué sector de la sociedad tendrá su incidencia, la acción de esa biblioteca, quiénes serán sus usuarios y qué tipo de información será la que se le brinde, con cuáles objetivos serán desarrollados todos y cada uno de los servicios.

*“Las bibliotecas son instituciones creadas y conservadas con un propósito. Estas instituciones reflejan valores sociales fundamentales, creencias, ideales y necesidades” (Bopp, 2000)*

El servicio de referencia, debe ser distinguido como uno de los servicios que se diseñan en una biblioteca y que tiene una total y específica incidencia sobre el público de la misma.



Si bien todos los servicios están destinados a satisfacer las necesidades de información de los usuarios, la variedad que estos servicios suelen presentar estará en relación con la calidad con las demandas que surgirán a o largo del tiempo y según como crezca y se desarrolle la biblioteca en beneficio de una comunidad a la cual presta sus servicios.

La variedad y calidad de estos servicios estará en relación y adecuación con la calidad de los recursos humanos que están desempeñándose en la biblioteca.

El servicio de referencia general, estará relacionado directamente con la consulta del usuario en relación “cara a cara” en cuanto a la asistencia personalizada en el lugar. Con la utilización de la tecnología, el usuario también será virtual, en línea o en red con el bibliotecario de referencia.

Debe considerarse al servicio de referencia como la asistencia en forma individual que el bibliotecario ofrece a un usuario que necesita una respuesta rápida y precisa sobre un tema específico.

Este servicio presenta variada forma de manifestación y organización, según el tipo de biblioteca, el nivel intelectual y de preparación del usuario, la calidad y variedad de sus colecciones, y principalmente dependerá del recurso que sepa administrar el bibliotecario de referencia.

Por lo cual, la preparación de éste, deberá ser adecuada a las funciones que le corresponde como profesional de información, y además, como su función estará relacionada directamente con la atención personalizada al usuario, no puede quedar olvidada en su formación, el conocimiento y la práctica de técnicas que acompañan a las relaciones humanas.

En respuesta a ello, tendrá un carácter especial respecto a lo que debe saberse sobre la función de un servicio, es decir, conocer cómo se brinda y adecuar su manera de atención a la idiosincrasia de su interlocutor.

El servicio de referencia posee una historia que quizá no esté tan estrechamente ligada con la historia de las bibliotecas.

Se sabe que las bibliotecas tienen un antiguo y remoto antecedente en la biblioteca de Alejandría, aunque muchos autores remontan sus principios a algunos siglos anteriores, tomándola como la idea de acumular, custodiar y disponer para su utilización, cualquier tipo de soporte con escritura o imagen.

El servicio de referencia, comienza a estar presente como un servicio organizado, con un objetivo específico y a cargo de un personal especializado. En época más actual, cuando también el concepto de biblioteca entra en un relativo cambio, pasando a ser:

*“Una acumulación o archivo de documentos, custodiados, conservados y dispuestos para ser utilizados” a:*

*“Un conjunto organizado de documentos, bajo determinadas reglas y códigos, que son mantenidos y conservados para ser utilizados por quienes tienen necesidad de información” (Bopp, 2000)*

Es evidente que en Siglo XIX la mención a la presencia del usuario, al que se considera principal actor dentro de los objetivos de la biblioteca, determinará el surgimiento de la idea de un servicio en función de las necesidades y requerimientos del mismo.

*“Hasta este momento, las bibliotecas se concentraban en la adquisición y organización de materiales, y se esperaba que los usuarios identificaran y localizaran la información que necesitaban por ellos mismos. A partir de entonces, se inicia con fuerza el desarrollo de una actividad bibliotecaria consistente en la asistencia a los usuarios en el acceso a la información” (Bunge, 1983)*

Si bien estas apreciaciones respecto al desarrollo histórico del servicio de referencia están situadas en la realidad de Estados Unidos, posee similitud con la realidad de nuestro país.

El servicio de referencia nace en la biblioteca a fines del Siglo XIX, como respuesta a la necesidad de actualización en consonancia con los nuevos tiempos en que la evolución del ser humano exige una mayor difusión y utilización de información. Es entonces que el lector comienza a ser reconocido como un actor importante en la sociedad, tomando el lugar en la biblioteca como usuario y reconocido como un agente de cambio.

Según el tipo de biblioteca, este servicio será brindado de diferentes formas, aunque siempre su objetivo será que todas *“las informaciones que sean requeridas tengan una respuesta satisfactoria”* (Merlo Vega, 2000).

Tradicionalmente el servicios ha sido brindado dentro de la biblioteca y estando a cargo de un personal con vastos reconocimientos y práctica en el manejo de grandes obras colectivas como son las enciclopedias, colección conocida preferentemente como *“obras de referencia por excelencia”*

Las preguntas correspondientes al interés personal del usuario para dar solución a una respuesta sobre un tema determinado, es estrictamente la función de este tipo de servicio.

*“Los servicios de referencia pueden alinearse en tres grandes rubros:*

- *Brindar Información relacionada con el contenido y perfil de la Biblioteca.*
- *Ofrecer Instrucción en el uso de estos materiales propiedad de la biblioteca y de otras fuentes de información.*
- *Proporcionar una Guía para la mejor elección de los mismos”.* (Bopp, 2000)

La brecha informacional se presenta en esta tarea explícitamente, comprobando que entre los jóvenes usuarios a quienes supuestamente se les reconoce como hábiles conocedores de la tecnología, tal habilidad no se manifiesta en el momento de buscar y encontrar la información pertinente que necesita.

Para poder ofrecer un servicio de referencia acorde con las necesidades de sus usuarios, la biblioteca actual proveerá los materiales impresos de tipo histórico y de actualidad, el bibliotecario deberá conocer las fuentes documentales impresas y también los recursos referenciales que se presentan en la red.

Puntualizando específicamente algunas de estas tareas, tendremos el siguiente listado:

- 1- Aceptar la responsabilidad de dar respuestas precisas, actualizadas, de forma rápida e imparcial y cuando proceda, también confidencial.
- 2- Estar preparado para realizar búsquedas fuera de la biblioteca, así como para atender consultas de usuarios de otras bibliotecas o público en general y acceder a fuentes inéditas.
- 3- Dar a conocer el papel informativo de la biblioteca mediante la publicidad por los medios disponibles y posibles.
- 4- Instruir en el uso de las fuentes informativas de la biblioteca y en especial de aquellas que pertenecen a la colección del servicio de referencia.
- 5- Proporcionar información sobre la biblioteca, mediante tabloneros o transparentes, sobre otras instituciones culturales y deportivas y noticias de instituciones de índole privada u oficial, especialmente de aquellas que sean del ámbito local.
- 6- Confeccionar guías de lectura y compilar bibliografías a pedido expreso del usuario o de acuerdo al servicio de la biblioteca.
- 7- Elaborar otros documentos secundarios que dé a conocer los recursos bibliográficos documentales de la biblioteca y sus actividades.
- 8- Ofrecer actualizaciones en forma permanente sobre todo tipo de noticias, informaciones y datos que competan temas de actualidad para los usuarios y la población en general.

9- Facilitar y propiciar actividades en el ámbito del edificio de la biblioteca a otras instituciones y sin contradecir los lineamientos de su estatuto fundacional.

Respecto a las actitudes del bibliotecario de referencia, se pueda agregar:

- 1- Debe proceder éticamente con respecto a la utilización de la información que obtiene mediante su trabajo y no poner obstáculos a la transmisión de información de la que pueda disponer públicamente.
- 2- Estar presentable en lo personal y profesional. Mantener una relación cordial con el público usuario, evitando el tratamiento con excesiva confianza dentro del recinto de la biblioteca.
- 3- Obtener actualización continua, mediante cursos y/o conferencias y establecer una rutina de contactos con sus pares profesionales mediante toda actividad académica que le facilite y mejore su desempeño como bibliotecario de referencia.

Cada tipo de biblioteca gestionará los propios lineamientos, de acuerdo con su misión, objetivos y función, determinada por los estatutos.

*“Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y las necesidades concretas del mercado laboral hacen que en las bibliotecas, comiencen a hacerse cuestionamientos relacionados con los métodos empleados hasta ahora para la capacitación de su personal profesional. Las TIC se presentan como un nuevo alfabeto que permite tratar los contenidos de diferentes maneras siendo sus principales características.”* (Thompson, 1990):

*“Sin embargo, las TIC son un medio o un conjunto de herramientas tecnológicas que no resuelven por sí mismas ningún problema básico de aprendizaje si no se las utiliza en función de un enfoque pedagógico claro.”* (Angelozzi, 2007).

*“Esto último supone establecer un marco de referencia que tenga en cuenta la naturaleza y las metas del hecho educativo, determinar las variables que interviene en la situación de enseñanza y aprendizaje, y seleccionar las modalidades apropiadas de incorporación del recurso informático. Se trata de diseñar, implementar y evaluar proyectos pedagógicos que estimulen la valoración y asimilación constructiva de las innovaciones tecnológicas que se presentan en bibliotecología. Las TIC serán valiosas en tanto y en cuanto sirven para innovar y mejorar las principales tareas que son llevadas a cabo en una biblioteca como actualización de catálogos, indización, búsquedas on-line, servicio de préstamo automatizado, etc.” (Angelozzi, 2007)*

En el estadio actual del saber humano el alumno no sólo debe adquirir conocimientos para desempeñarse eficientemente en el campo laboral y profesional, sino también adquirir competencias y habilidades que le permitan desarrollar todo su potencial intelectual y operativo.

Actualmente las tendencias tecnológicas y pedagógicas para el diseño, desarrollo y entrega de contenidos educativos se orientan hacia los objetos de aprendizajes, (OA), debido a su enorme potencialidad de reusabilidad, granularidad, capacidad generativa, adaptabilidad y escalabilidad (Sosa, 2007). En el caso de los auxiliares de Biblioteca FAVE, este recurso se muestra como apropiado ya que éstos no sólo deben adquirir conocimientos para desempeñarse eficientemente en el campo laboral y profesional, sino también adquirir competencias y habilidades que le permitan desarrollar su potencial intelectual y operativo.

*“Un Objeto de Aprendizaje es una estructura (distribución, organización) autónoma que contiene un objetivo general, objetivos específicos, una actividad de aprendizaje, un metadato (estructura de información externa) y por ende, mecanismos de evaluación y ponderación, el cual puede ser desarrollado con elementos multimedia con el fin de posibilitar su reutilización, interoperabilidad, accesibilidad y duración en el tiempo. Un OA puede estar constituido al menos con los siguientes componentes: contenido (s), actividad (es) de aprendizaje y*

*un contexto. Un OA puede ser montado (incorporado, subido, instalado, configurado) en una plataforma de Gestión de Aprendizaje o LMS (Learning Management System). Es el producto de un diseño instruccional donde convergen procesos de educomunicación y los objetivos instruccionales” (Cano Zárate, 2007).*

Según (referencia bibliográfica) las características más relevantes que permiten una identificación específica de los OA son:

1. Reutilización de contextos o reusabilidad: Los componentes informativos pueden utilizarse las veces que se requiera, en diferentes contextos y de manera simultánea para varios contextos de aprendizaje.
2. Interoperabilidad de contenido: Cuentan con metadatos lo cual ofrece la capacidad de moverse de una plataforma a otra, es decir flexibilidad para utilizar los componentes desarrollados en un lugar con herramientas o plataformas localizadas en otro lugar y con herramientas y plataformas diferentes.
3. Accesibilidad: Acceso a los componentes desde cualquier lugar y distribuirlos a otros lugares. Debe ser etiquetado para permitir ser almacenado y referenciado.
4. Durabilidad: Resistencia a los cambios sin necesidad de rediseñar.
5. Granularización del conocimiento: El conocimiento es dividido en forma mínimas es decir la división de contenidos en unidades lógicas de conocimiento como programas, cursos, sesiones o subsesiones, teniendo acceso de manera flexible, así como compartir y modificar los contenidos en nuevas versiones
6. Independencia y autonomía: Con respecto a los sistemas desde los que fueron creados y con sentido propio.

7. Flexibilidad, versatilidad y funcionalidad: Con elasticidad para combinarse en muy diversas propuesta de áreas del saber diferente.

Además de desarrollar conceptos descriptivos o explicativos, otras características que definen a un OA es que deben contar con un objetivo, una actividad de aprendizaje y una evaluación de contenido. El OA será eficaz en tanto el concepto quede claro, independientemente de lo aprendido antes o después. Adquirirá una dimensión distinta y más relevante si es aprendido en un contexto o marco específico, donde cada usuario va conformando su esquema de aprendizaje de acuerdo al contexto que se requiere desarrollar.

En el área de bibliotecológica los OA pueden constituirse como herramientas que cubran las necesidades de aprendizaje de manera óptima, puesto que sus características pedagógicas facilitan y propician un aprendizaje significativo.

*“Los OA pueden ubicarse dentro de un esquema, a fin de identificar sus posibilidades e implicaciones, las cuales están divididos en cuatro aspectos: conocimiento, currículum, tecnologías educativas y procesos de enseñanza y aprendizaje” (Sosa, 2007)*

En la actualidad lo que todo el personal de la Biblioteca FAVE comparte es la necesidad de una formación adecuada en el servicio. En un entorno donde los procesos y rutinas bibliotecarias cambian tan rápidamente como nunca lo habían hecho antes, la formación tiene que asumir un papel mucho más efectivo si se quiere aprovechar de estos cambios

Hasta ahora, Biblioteca FAVE ha puesto en marcha programas de formación en TIC que capacite al personal, aunque existen razones que frenan o limitan el proceso tales como: i) no disponer de formadores adecuados; ii) escasa disponibilidad de tiempo debido a las urgencias que plantean otras obligaciones de la institución; iii) llegada escalonada de nuevos empleados; iv) dificultad para diseñar e implementar programas educativos a la medida de cada miembro del personal.



El resultado es que los empleados reciben poca capacitación y una brevísima introducción sobre las actividades que deberán llevar a cabo en Biblioteca FAVE.

Al trabajar con los OA los empleados de Biblioteca FAVE lograrán la individualización del aprendizaje en función de sus intereses y necesidades, tendrán acceso, en cualquier momento a los objetos de aprendizaje que deseen, los materiales ya habrán sido utilizados con criterio de calidad y podrán acceder a contenidos que adapten fácilmente a los cambios tecnológicos

En términos generales los OA, constituirán un ahorro de tiempo para el bibliotecario en la preparación de los recursos de aprendizaje de calidad, y por otro lado, una disponibilidad constante de dichos recursos para el personal auxiliar.

Con el presente trabajo se observan dos fases a tener en cuenta. En la primera, se llevará a cabo el diagnóstico para tener conocimiento de las capacidades y limitantes que los auxiliares de la biblioteca poseen en cuanto a las TIC. Asimismo se realizará un estudio exploratorio sobre la aplicación de OA en la capacitación en bibliotecología. En la segunda, se desarrollará el diseño de un OA orientado a la formación integral de los auxiliares de Biblioteca FAVE.

## **OBJETIVO GENERAL**

Construir un OA como apoyo a la capacitación del personal auxiliar de la Biblioteca FAVE, bajo un soporte tecnológico multimedia cuya prioridad sea el aprendizaje significativo.

## **DISEÑO METODOLÓGICO**

### **1) Estudio Exploratorio de Carácter Bibliográfico sobre desarrollo y uso de los OA en la capacitación del personal auxiliar de la Biblioteca FAVE**

*“La investigación exploratoria se realiza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se han abordado antes” (Hernández, 2006)*

Se procedió a la búsqueda de antecedentes en la aplicación de OA para la capacitación en bibliotecología, el estudio fue de índole exploratorio y se llevó a cabo teniendo en cuenta el análisis de los siguientes documentos:

1- Universidad Nacional del Litoral – Informe de Evaluación Externa Nro. 29/2011 – CONEAU

2 - APUL – Asociación del Personal No Docente de la Universidad Nacional del Litoral – Secretaría de Capacitación y Cultura.

Las propuestas de formación para la educación virtual en bibliotecología son, hasta el momento, escasas e incompletas, por lo que resulta oportuno proponer el diseño y desarrollo de programas con OA con el fin de adquirir experiencias. Conviene tomar en cuenta que la formación en línea replantea las nociones de comunicación virtual, interactividad, conectividad en línea, flujos de información y de conocimiento y costos. La distancia redefine al individuo respecto al

espacio y al tiempo e implica un desfase temporal entre los actores del aprendizaje

Los OA son inherentes a cualquier disciplina, no obstante en bibliotecología resultan un fenómeno de investigación escasamente estudiado debido a su reciente aparición y a la poca investigación de frontera que se realiza en este tema. Sin embargo es importante incidir en investigaciones que expliquen la aparición y el desarrollo de la propuesta relacionada con OA y teorizar con relación a sus repercusiones a corto y mediano plazo para la enseñanza de la bibliotecología.

La educación virtual en bibliotecología, que se encuentra relacionada con OA debe prever que los contenidos y las estrategias didácticas que se utilicen, le ofrezcan al alumno una preparación profesional con niveles óptimos de conocimiento bibliotecológico y tecnológico acorde con los diversos escenarios sociales. Al mismo tiempo se debe asegurar que el alumno adquiera conocimiento y destrezas para diseñar, organizar y proveer de servicios de información dirigidos a diversos entornos sociales, además de considerar entre otros fenómenos, lo global, la sociedad de la información y la sociedad del conocimiento. Tales fenómenos indican la necesidad que tiene la bibliotecología de incidir en ambientes sociales cooperativos integrados. (Garduño Vera, 2006)

## **2) Identificación de las necesidades y habilidades en el uso de las TIC del personal auxiliar de Biblioteca FAVE.**

En esta instancia se procedió a relevar las necesidades y habilidades de los auxiliares de la Biblioteca FAVE acerca de las TIC y su desenvolvimiento en el servicio de referencia, para tal fin se llevó a cabo una entrevista, cuyo análisis es de tipo cualitativo, que aporte resultados en la búsqueda de diferentes herramientas para el diseño del OA sobre el servicio de referencia.

La entrevista se realizó cara a cara con los empleados de manera individual con los auxiliares de la biblioteca y quien lleva a cabo este proyecto. Se alentó

a los participantes a ser lo más explícitos posibles en sus respuestas, haciéndoles saber que las mismas serían confidenciales, que el estudio es de carácter exploratorio y no se pretendía juzgar su efectividad, se les aclaró que no había respuestas correctas o incorrectas, ya que lo que se buscaba era descubrir cuáles eran sus perspectivas acerca del tema abordado. Las entrevistas fueron programadas de manera que el entrevistado dispusiera de tiempo para responder tranquilamente sin ser interrumpido. Las entrevistas fueron grabadas para su posterior transcripción y recolección de datos.

Los aspectos que se han tenido en cuenta para la realización de la entrevista fueron los siguientes:

- Se definió el objetivo de la entrevista: conocer las capacidades del personal auxiliar de Biblioteca FAVE y su desenvolvimiento ante las nuevas TIC, capacidad para recibir consultas, resolverlas y desarrollar los instrumentos que consideren necesarios para informar a los usuarios
- Las preguntas fueron abiertas y no estructuradas, basadas en los siguientes temas: funciones de la biblioteca universitaria, objetivo del servicio de referencia, elementos, adecuación, tipología, personal e instrumentos necesarios, formación de usuarios, etc.
- Se definió el número de preguntas (10)
- Se les explicó a las personas entrevistadas que no habría consecuencias negativas al responder la entrevista ya que se buscaba indagar sobre el grado de capacitación de cada agente.
- Se determinó a quiénes y cuántas serán las personas encuestadas: la totalidad del personal.
- Se consideró el grado de capacitación de cada integrante y los años de antigüedad

Los auxiliares bibliotecarios fueron invitados a expresarse abiertamente sobre su realidad laboral y sobre sí mismos como futuros profesionales en el desenvolvimiento de las TIC y el servicio de referencia.

### **3) Diseño de un objeto de aprendizaje: aplicación multimedia sobre Servicios de Referencia para el personal auxiliar de Biblioteca FAVE**

Para el presente diseño se llevó a cabo un análisis técnico, pedagógico y de comunicación de la inserción de las Nuevas Tecnologías en la enseñanza de la Bibliotecología. Para dicho análisis, se estableció identificar las características que revisten los entornos multimediales que favorecen aprendizajes colaborativos donde pueden darse a través de comunicaciones sincrónicas y asincrónicas.

Posteriormente se analizó la Web 2.0 como herramienta para la comunicación, teniendo a consideración fortalezas y debilidades.

Finalizando se procedió al diseño y construcción de un objeto de aprendizaje: Aplicación Multimedia sobre Servicios de Referencia para el personal auxiliar de Biblioteca FAVE

## RESULTADOS Y DISCUSION

### **1. Estudio Exploratorio de Carácter Bibliográfico sobre desarrollo y uso de los OA en la capacitación del personal auxiliar de la Biblioteca FAVE**

En el presente estudio exploratorio se pretende examinar el tema de interés: Servicio de Referencia en Biblioteca FAVE.

A fin de conocer la Biblioteca FAVE se lleva a cabo el análisis de los siguientes documentos:

**1- Universidad Nacional del Litoral – Informe de Evaluación Externa Nro. 29/2011 – CONEAU**

**2 - APUL – Asociación del Personal No Docente de la Universidad Nacional del Litoral – Secretaría de Capacitación y Cultura.**

**1 - Universidad Nacional del Litoral – Informe de Evaluación Externa Nro. 29/2011 - CONEAU**

La Universidad Nacional del Litoral cuenta actualmente con ocho bibliotecas universitarias (tres de las cuales son bibliotecas conjuntas centralizadas), y una Biblioteca Pública y Popular.

Hasta el año 1997 las bibliotecas funcionaban aisladamente y sin mayores criterios de coordinación y articulación, es a partir de este año donde se comienza a trabajar en la idea de la creación de una Red de Biblioteca. Para ello se realizan asistencias técnicas externas de expertos y se inicia un proceso de coordinación centralizada de las bibliotecas a partir del año 2001.

Desde el año 2003 se formaliza el Programa de Bibliotecas integrado a la Secretaría Académica, coordinado por un especialista informático quien tiene a su cargo el Centro telemático de la UNL. Este Programa posiciona una visión más moderna de las Biblioteca centrada en el acceso al conocimiento en

diferentes modalidades (tradicionales y virtuales) abiertas con espacios destinados a tareas grupales de los usuarios.

De dicho proceso de reorganización funcional integral de la Red de Bibliotecas surgen importantes portes en aspectos relacionados con: informatización de los sistemas de gestión de bibliotecas, con desarrollos propios en software libre, que facilitan los procesos técnicos descentralizados; sistemas únicos de préstamos (SIPREBI), reglamento único de préstamos (con adaptaciones a cada caso particular), registro de lectores sobre la base de SIU-Guarani/Pampa, compras centralizadas de material bibliográfico con presupuesto propio de bibliotecas, presupuesto para mejoras de infraestructura, entre otros.

Se observa además, el interés en profundizar y normalizar reglamentaciones y Procedimientos, que hasta ahora no son visibles y no están debidamente documentados, así como la generación de informes de gestión e indicadores propios que muestran cuantitativa y cualitativamente los avances en los planes de acción a implementar.

Por otra parte se rescata la idea de mejorar la formación profesional del personal de las Bibliotecas. En este sentido se ha realizado capacitación del personal de las bibliotecas en las nuevas líneas de trabajo y se creó, en el año 2003, la carrera de Licenciatura en Bibliotecología, que favorecerá la jerarquización de la planta funcional existente y posibilitará la incorporación de personal con formación específica.

Las bibliotecas cuentan con una planta de 50 empleados, en algunos casos se suman becario y pasantes, con un grado dispar al de preparación específica. Sin embargo, es rescatable, que gran parte del personal está integrado por becarios y pasantes, con grado dispar de preparación específica.

La falta de recursos humanos hace que por lo general el personal de las bibliotecas atienda al usuario alternando con otras tareas específicas.

Se realizaron talleres de capacitación al personal, cuando se introdujeron cambios en los procesos que afectaron los puestos de trabajo. Varios de los bibliotecarios entrevistados manifestaron su inquietud por participar en eventos

a nivel nacional, aunque son conscientes de las limitaciones por las distancias y por la falta de reemplazos en algunos puestos de trabajo.

Con respecto a la planta de personal hubo un reclamo generalizado centrado en la necesidad de ampliar las plantas funcionales, especialmente teniendo en cuenta las propuestas de cambio que se están formulando (U.N.L, 2011).

## **2 - APUL – Asociación del Personal No Docente de la Universidad Nacional del Litoral – Secretaría de Capacitación y Cultura**

Los Cursos de Formación y Capacitación Laboral se dictan en el marco del Convenio de Cooperación suscripto entre APUL y la Secretaría de Extensión de la Universidad Nacional del Litoral. Estas 20 propuestas fueron sometidas a evaluación académica por parte de especialistas y coordinados por el Comité Consultivo integrado por personal de la Sec. de Extensión de la UNL y APUL con resultados favorables

### **Destinatarios:**

- Convenios de APUL con otras Organizaciones Gremiales.
- Público en general interesado en las propuestas.
- Personas desocupadas

**Modalidad de cursado:** Presencial

### **Costos:**

- Los trabajadores que adhieran a la propuesta de APUL y que pertenezcan a sindicatos que tengan convenio con APUL abonarán sólo el valor del costo de los materiales. Los cursos enmarcados en la propuesta de APUL no tendrán costo alguno para aquellas personas desocupadas.

**Requisitos para la obtención del Certificado:**



- 80% de asistencia y una instancia de evaluación final.
- La certificación será emitida conjuntamente entre la Secretaría de Extensión de la UNL y APUL. (APUL, 2012)

De los documentos consultados se puede observar la necesidad de ampliar los procesos de capacitación del personal de todas las bibliotecas que componen la Red de bibliotecas de la UNL, incluyendo especialmente la Biblioteca FAVE. Si bien en ambas instituciones se imparten cursos de capacitación para el personal de la Universidad Nacional del Litoral, los mismos no responden a las necesidades de los auxiliares de bibliotecología cuya preparación no reúne los requisitos de la carrera Licenciatura en Bibliotecología

Más allá de la auto calificación de los auxiliares de la Biblioteca FAVE que llevan a cabo sus funciones como referencistas se pudo detectar las siguientes observaciones: falta de comunicación con la gestión administrativa, ya que los cursos de capacitación no son inherentes a las necesidades por la que transita la Biblioteca FAVE, su personal, sin título académico se encuentra desorientado ante la falta de preparación para lograr un servicio eficiente.

De acuerdo a los documentos analizados y a la capacitación que imparte tanto la Universidad Nacional del Litoral como APUL (Gremio de los no docentes de la UNL), ambas se caracterizan por la transmisión de la información, constituyendo una educación vertical y autoritaria. La comunicación entre el profesor, que constituye el emisor, y el alumno, que es el receptor, se caracteriza por ser unidireccional, donde no se da un proceso de retroalimentación. Cobran importancia las técnicas comunicativas utilizadas por el profesor como emisor, de este modo podemos hablar de la pedagogía tradicional que constituye la tendencia pedagógica representativa de este modelo de educación bancaria y conductista, sus ejes centrales lo constituyen el texto y el profesor, dando importancia en el contenido, en el texto y en la transmisión de conocimientos y valores a través de la palabra del docente. Se pretende la memorización de gran cantidad de información, preparación académica por parte de aquellos docentes que imparten los cursos. De este

modo a los empleados auxiliares de Biblioteca FAVE les corresponde ser depositarios de conocimientos, limitándose su actividad a la memorización sin reflexión crítica.

Con la presente propuesta se intenta generar un clima de aprendizaje diferente en los empleados auxiliares de Biblioteca FAVE, centrado en la organización de un OA, no tanto en la valoración de los efectos sino en las variables y en la forma que son aplicadas. El uso del OA, la naturaleza de sus tareas, el nivel de reto que les signifique a los auxiliares bibliotecarios, la forma de organización de los recursos por parte del bibliotecario docente en el apoyo a la realización de las tareas, el grado de autonomía de los alumnos en las tareas mediadas por el OA: búsqueda de información, manipulación de datos, desarrollo de ideas, etc. contribuirán en la influencia de las TIC y en los resultados de aprendizaje obtenidos por el personal de la Biblioteca FAVE. De este modo se puede hablar de la interactividad pedagógica o instrucciones dada por un OA, es decir la incidencia que tiene el diseño instruccional que guía los procesos de enseñanza y aprendizaje en las formas de organización de las actividades. Una característica importante de los materiales instruccionales es su alto grado de estructuración pedagógica, ya que su finalidad consiste en reforzar los aprendizajes. La estructuración pedagógica de los materiales es uno de los requisitos de la comunicación didáctica donde los auxiliares bibliotecarios se someterán a dos procesos educativos: informativo y formativo

## **2. Identificación de las necesidades y habilidades en el uso de las TIC del personal auxiliar de Biblioteca FAVE.**

Para el abordaje del aspecto cualitativo correspondiente al presente trabajo se recurrió a la aplicación de una entrevista al personal auxiliar de la Biblioteca FAVE.

Los temas consultados fueron los siguientes: capacitación en las TIC en bibliotecología, objetivo del servicio de referencia basado en las TIC, los OA

Las preguntas fueron las siguientes:

**1. ¿Qué opinión puedes darme de los cursos de capacitación sobre la incorporación de las TIC en bibliotecología que les brinda la UNL y APUL?**

Como respuesta a la pregunta realizada los auxiliares bibliotecarios manifestaron su disconformidad con los cursos de capacitación ofrecidos por la Universidad Nacional del Litoral y APUL (Asociación Personal No Docente de la Universidad Nacional del Litoral), ya que los mismos no se complementan, no están bien organizados, no alcanzan a cubrir las necesidades de la biblioteca y no son específicos para el personal que aún no ha recibido el título de bibliotecarios.

**2. ¿Consideras necesario nuevas estrategias de capacitación teniendo en cuenta la importancia que revisten las TIC en unidades de información?**

La totalidad del personal auxiliar considera necesaria la posibilidad de nuevas capacitaciones ya que consideran a las mismas como un eje articulador de las variadas funciones que se llevan a cabo en la biblioteca.

**3. ¿Qué tipo de estrategias consideras se deberían dar en Biblioteca FAVE para que el personal auxiliar cuente con un eficaz adiestramiento en el manejo de las TIC?**

Actualizar al personal para un mejor desempeño en el manejo de tecnologías de la información, la investigación y funciones administrativas, aumentar los servicios de formación del usuario, trabajar conjuntamente cátedras y biblioteca, organizar las actividades del servicio de referencia, llevados a cabo por medio de la ejecución de nuevos programas y servicios

**4. ¿Consideras que las TIC pueden ofrecer a la Biblioteca FAVE nuevas posibilidades de mejorar su funcionamiento, logrando nuevas oportunidades en el entorno universitario?**

El personal auxiliar respondió afirmativamente, destacando la necesidad de integración entre la UNL y las cátedras.

**5. Si el usuario solicita tus servicios para que lo asesores en la búsqueda de fuentes documentales primarias, secundarias y terciarias. ¿Te encuentras capacitado en el correcto manejo de las TIC para brindarle una respuesta de calidad?**

Ante la negativa de la respuesta por parte de los empleados auxiliares se detectó una preocupante incompetencia en cuanto a las estrategias de búsquedas y reconocimientos de recursos, lo que refleja un bajo nivel de conocimientos sobre técnicas documentales y maneras de llegar a la información a través de las TIC, lo que deja claro la desventaja en que se encuentra el personal auxiliar de Biblioteca FAVE.

**6. ¿Crees que tus funciones te aportarán destreza y competencias en tus funciones al conocer el correcto manejo de las TIC?**

La respuesta recibida por parte de los empleados auxiliares fue que sería de gran ayuda estar familiarizados con las TIC, ya que adquirirían habilidades muy interesantes.

**7- ¿Qué características generales mencionarías al aplicar las TIC en Biblioteca FAVE?**

Sobre la pregunta realizada contestaron que es una nueva forma de trabajo, si bien ellos están familiarizados en su utilidad quisieran estar más informados y actualizado. Uno de los empleados auxiliares mencionó que la alfabetización informacional (ALFIN) es muy importante para un futuro bibliotecario.

**8-Conoces los OA y sus características?**

Todos los empleados desconocían el término OA por lo que se debió aclarar su significado, una vez aclarado mencionaron que se trataba entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje, una nueva forma de estudiar y llegar al conocimiento.

**9-Te parece que un OA puede servir como herramienta para llevar a cabo un curso de capacitación sobre Servicio de Referencia?**

La respuesta recibida fue positiva en la mayoría de ellos.

**10-Te interesa participar en un curso de capacitación en el Servicio de Referencia mediado por las TIC?**

El comentario por parte del personal auxiliar de Biblioteca FAVE fue que aspiran ser verdaderos profesionales en bibliotecología, quedó demostrado en la predisposición favorable que manifestaron en sus respuestas a la pregunta realizada, definiéndose como emprendedores y con ganas de crecer intelectualmente.

De las respuestas obtenidas en la entrevista se identificaron las siguientes necesidades y habilidades:

Necesidades

- ✓ Desarrollar nuevas condiciones de aprendizaje que integren competencias en el manejo de la información como parte de la formación bibliotecaria.
- ✓ Identificar necesidades específicas de los bibliotecarios para poder preparar cursos de capacitación adecuados a sus requerimientos.
- ✓ Usar las TIC como instrumento facilitador de aprendizaje.
- ✓ Dar a conocer a la institución la necesidad de capacitarse en el Servicio de Referencia.

- ✓ Poder actuar como mediadores en el proceso de difusión de la información, convirtiéndose en un nuevo profesional con habilidades en el tratamiento de la información y en el manejo de las TIC.
- ✓ Estar actualizados sobre los beneficios que aporta un OA como herramienta tecnológica y pedagógica.
- ✓ Disponer de formadores adecuados y de tiempo para la capacitación en el Servicio de Referencia.
- ✓ Aumentar el número de empleados.

#### Habilidades

- ✓ Cambio de actitud hacia el uso de las TIC.
- ✓ La totalidad de los empleados auxiliares coincidieron en querer capacitarse.
- ✓ Predisposición como futuros bibliotecarios para construir determinados conocimientos y desarrollar competencias en el uso de un OA cuyo tema sea el Servicio de Referencia.
- ✓ Actitud proactiva.
- ✓ Valoración de la función del bibliotecario.

### **3. Diseño de un objeto de aprendizaje: aplicación multimedia sobre servicios de referencia para el personal auxiliar de Biblioteca FAVE**

El presente trabajo “Propuesta multimedia de capacitación para el personal auxiliar de la Biblioteca FAVE de la Universidad Nacional del Litoral”, se ha diseñado bajo un soporte de OA, dicha herramienta constituye un recurso

mediador del proceso enseñanza-aprendizaje de uno de los servicios que se lleva a cabo en la mencionada biblioteca: el Servicio de Referencia.

La mediación tecnológica no se presenta como soporte de la educación, *“sino como marco para una propuesta educativa que auspicie competencias de interpretación y significación en la construcción de una identidad socio-cultural y en la recreación de saberes significativos y colaborativos”* (Chan Nuñez, 2005)

Materiales y recursos didácticos para la información en línea

Los materiales de aprendizaje de un curso en línea pueden tener mayor o menor tratamiento didáctico, es importante que cumplan con las siguientes características:

- Que recoja, a modo de referencia las visiones más importantes y actuales, autores, teorías, modelos o enfoques del contenido que se está tratando.
- Que tenga un equilibrio, sin sofisticaciones técnicas que puedan llegar a no aportar nada e inclusive molestar.
- Que sean de nexos para que el usuario pueda relacionar el marco teórico al contenido y la aplicación de éste en situaciones reales en el que el contenido se puede aplicar más o menos directamente.
- Que aproveche de forma coherente la variabilidad de medios (texto, imagen, sonido y vídeo) para mostrar eficientemente lo que debe ser referencia para el aprendizaje.
- En lo posible que ofrezca alternativas en las actividades didácticas si las tuviera.
- Que sean concretos y fácilmente consultables, con ayuda por la búsqueda de información de forma ágil.

- Que actúe como puerta de entrada de contenidos con posibilidades de profundizarlos de acuerdo a sus necesidades (Pérez, 2006)

### Las TIC en los procesos de enseñanza y aprendizaje

Dado que en estos últimos años las necesidades educativas asumidas en la sociedad de la información están altamente influenciadas por el sector productivo que aplica a su criterio sobre lo que debería ser o no la educación, parece doblemente preciso atender a las directrices que apuntan los grandes organismos internacionales que asumen una clara finalidad de desarrollo humano sostenible. Así, en el marco de la UNESCO se menciona en relación con las tecnologías de la información y la comunicación que en el siglo XXI:

...la educación deberá transmitir, masiva y eficazmente, un volumen cada vez mayor de conocimientos teóricos y técnicos evolutivos, adaptados a la civilización cognitiva, porque son la base de las competencias del futuro. Simultáneamente, la educación se ve obligada a proporcionar las cartas náuticas de un mundo complejo y en perpetua agitación y, al mismo tiempo, la brújula para moverse por ellas. (Delors, 1996)

El impacto de las TICs en la educación responde, en primer lugar, a su capacidad para transformar las reacciones entre los tres agentes educativos, principalmente el profesor y los alumnos y los contenidos involucrados en el proceso de enseñanza y aprendizaje y su consiguiente impacto sobre dicho proceso. En segundo lugar, responde a su capacidad para transformar las prácticas de educación habituales creando nuevos escenarios educativos cada vez más variados, influyentes y decisivos que se combinan con los ya existentes. Se destaca el potencial que encierran las TIC para el aprendizaje en forma de características distintivas en relación con otro tipo de tecnología que se utilice como soporte a la enseñanza y el aprendizaje. (Barberá, 2008)

A continuación se destacan las siguientes características (Coll y Martí, 2001):



**Formalismo:** Las TIC conllevan el uso de sistemas semióticos complejos organizados en torno a una serie de propiedades formales que influyen en la capacidad de la persona para planificar sus acciones y en la capacidad para diferenciar entre las intenciones, los deseos y las acciones que realizar para conseguir que la máquina responda.

**Interactividad:** Las TICs aportan una relación más activa con la información. Entre el usuario y las informaciones se establece una relación constante, lo que puede dar lugar a una mayor interacción y a un mayor grado de reciprocidad y contingencia entre ambos.

**Dinamismo:** Las TIC tienen la particularidad de transmitir informaciones dinámicas que se transforman, o son susceptibles de transformarse, en el transcurso del tiempo, lo que permite simular los aspectos especiales y temporales de fenómenos, situaciones o actividades.

**Multimedia:** Las TIC ofrecen la posibilidad de combinar diferentes sistemas simbólicos para presentar la información y de transitar sin mayores obstáculos de uno a otro.

**Hipermedia:** el acceso a una organización compleja, flexible y adaptada de la información a las necesidades de aprendizaje del alumnado puede contribuir a facilitar el aprendizaje significativo y a mejorar la comprensión o, por el contrario, a favorecer la confusión y el acercamiento superficial a la información.

#### Entornos multimedia de comunicación

Multimedia es cualquier combinación de texto, arte gráfico, sonido, animaciones y video que llega al usuario por computadora u otros medio electrónicos. Es un tema presentado con lujos de detalles. Cuando conjuga los elementos de multimedia: fotografías y animaciones deslumbrantes, mezclando sonidos, video clips y texto informativos, puede electrizar a su auditorio; y si

además le da control interactivo del proceso. Multimedia estimula los ojos, oídos y lo más importante, la cabeza. (Vaughan, 1995)

Por tecnologías multimedia entendemos las tecnologías que nos permiten estructurar y transmitir un mensaje codificado con varios medios de manera simultánea, siempre que la recepción de ese mensaje permita la interacción de los usuarios con el mensaje, permitiendo el cambio en las condiciones de su recepción. (Rodríguez Illera, 2004)

### Entornos colaborativos de aprendizaje

Al igual que el constructivismo el aprendizaje colaborativo constituyen una de las formas de aprendizaje más importantes, destacándose sus efectos: sobre la dinámica del grupo, la integración y motivación de los estudiantes y los propios resultados de aprendizaje. El aprendizaje colaborativo tiene una doble dimensión: colaborar para aprender y aprender a colaborar.

El papel de la tecnología en el aprendizaje colaborativo es facilitar la comunicación pero también puede jugar el papel de gestor y organizador para dar un soporte al trabajo de un grupo de personas en tareas de aprendizaje. Además en la medida que se proporciona la posibilidad de registrar los procesos de trabajo, se puede establecer modelos que permiten analizarlos, monitorizarlos y, si procede, intervenir en mejorarlos. (Rodríguez Illera, 2004)

“En un escenario colaborativo, los estudiantes intercambian sus ideas para coordinarse en la consecución de unos objetivos compartidos. Cuando surgen dilemas en el trabajo, la combinación de su actividad con la comunicación es lo que conduce al aprendizaje” (Vygotsky, 1978)

### Entornos asincrónicos y sincrónicos

El término asincrónico es asociado a una comunicación que se establece entre dos o más personas de manera diferida en el tiempo, y que se utiliza mediadores tales como: correo electrónico, listas de distribución, foros electrónicos, transferencia de ficheros, etc.

La mayor parte de la acción docente en línea se basa en formas de comunicación y acceso a la información asincrónicas, es decir, sin que el participante en la formación coincida en un mismo lugar ni al mismo tiempo

Por su parte, la comunicación sincrónica (comunicación en tiempo real), es aquella que se establece entre dos o más personas de manera simultánea en el mismo tiempo y lugar, donde la principal característica que la define es la coincidencia en el tiempo, como en el caso de videoconferencias, chat, etc.

De una u otra forma, lo importante no es el medio de comunicación sino la voluntad de comunicarse y relacionarse, ya que para la formación de un entorno virtual de aprendizaje-enseñanza no es obstáculo para conseguir la cercanía.

### La Web 2.0

De acuerdo a Pere Marqués Graells (2007): “con el término Web 2.0, subrayamos un cambio de paradigma sobre la concepción de Internet y sus funcionalidades, que ahora abandonan su marcada unidireccionalidad y se orientan más a facilitar la máxima interacción entre los usuarios y el desarrollo de redes sociales (tecnologías sociales) donde puedan expresarse y opinar, buscar y recibir información de interés, colaborar y crear conocimiento (conocimiento social), compartir contenidos”. Podemos distinguir, según el autor:

- Aplicaciones para expresarse/crear y publicar/difundir: blog, wiki...
- Aplicaciones para publicar/difundir y buscar información: podcast, YouTube, Flickr, SlideShare, Del.icio.us...

- Aplicaciones para buscar/acceder a información de la que nos interesa estar siempre bien actualizados: RSS, Bloglines, GoogleReader, buscadores especializados...
- Redes sociales: Ning, Second Life, Twitter...
- Otras aplicaciones on-line Web 2.0: Calendarios, geolocalización, libros virtuales compartidos, noticias, ofimática on-line, plataformas de teleformación, pizarras digitales colaborativas on-line, portal personalizado...

El autor agrega además que: “frente a las tradicionales páginas web estáticas (Web 1.0) donde sus visitantes solo pueden leer los contenidos ofrecidos por su autor o editor, en la Web 2.0 todos los cibernautas pueden elaborar contenidos y compartirlos, opinar, etiquetar/clasificar... Esto supone una democratización de las herramientas de acceso a la información y de elaboración de contenidos, aunque como no todos los que escriben en Internet son especialistas, se mezclan los conocimientos científicos con las simples opiniones y las falsedades”.

Aclara que, “tecnológicamente, las aplicaciones Web 2.0 son servicios de Internet, por lo que no es necesario tener instalado un software cliente en el ordenador. Así, nuestra plataforma de trabajo es la propia página web, que nos suministra herramientas on-line siempre disponibles y nos proporciona espacios de trabajo colaborativo.”

Como toda propuesta pedagógica didáctica la misma se compone de fundamento, destinatarios, objetivos, contenidos, actividades, recursos, metodología de enseñanza, aprendizaje y evaluación.

**Fundamentación:** Con la Multimedia/Web: “Capacitación para el personal auxiliar de la Biblioteca FAVE de la Universidad Nacional del Litoral” se pretende ofrecer un recurso pedagógico/didáctico mediado por la tecnología como fin, y la visión crítica de quien la lleva a cabo.

El hecho educativo es, esencialmente, un hecho comunicativo. Hoy es impensable hablar de comunicación y de educación como de procesos diferentes. Los procesos de comunicación son componentes pedagógicos del aprendizaje

*“Al comunicar se aprende, emisores y receptores, tanto en los procesos educativos como en los comunicativos, aprenden unos de otros, se intercomunican, pues el lenguaje es el instrumento del pensamiento (aportación de la pedagogía), a partir del cual no solamente podemos comunicarnos, sino también pensar. ¿Cómo se adquiere el lenguaje? ¿Cómo aprendemos a hablar: Comunicándonos” (Kaplùn,1996)*

De acuerdo a lo expuesto estamos hablando de educamunicación.

*“La educamunicación aspira a dotar a toda persona de las competencias expresivas imprescindibles para su normal desenvolvimiento comunicativo y para el desarrollo de su creatividad. Asimismo, ofrece los instrumentos para: comprender la producción social de comunicación, saber valorar cómo funcionan las estructuras de poder, cuáles son las técnicas y los elementos expresivos que los medios manejan y poder apreciar los mensajes con suficiente distanciamiento crítico, minimizando los riesgos de manipulación”.* (García Matilla, 2009)

La educamunicación solamente se puede entender en un contexto de cambio cultural, revolucionario, dialógico, que nunca se acaba, dialéctico, interactivo, que adquiere su pleno sentido en la educación popular, en la que comunicadores y educadores, receptores y alumnos, enseñan y aprenden al mismo tiempo, pues son alternativamente emisores y receptores. La relación pedagógica se convierte en una situación de aprendizaje compartido entre los que se comunican entre sí y que, al hacerlo, construyen el hecho educativo, cuyo principal objetivo es el de desarrollar un pensamiento crítico ante la situación del mundo y sus mensajes.

Quienes nos consideramos educadores basamos nuestra acción en la relación con otras personas, en la comunicación con los demás. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, sin duda nos ayudan a ello, aportan nuevas visiones y contactos y, sobre todo, son un desafío para nosotros. Los nuevos ciberespacios educativos implican un avance espectacular y al mismo tiempo nos obligan a los educomunicadores a ser más conscientes del sentido dialógico, solidario, personal e intercultural y diferenciar claramente la comunicación del terreno de los aparatos y programas y para centrarlo en los procesos sociales y personales, en la reflexión colectiva, en la participación y en la búsqueda común y creativa de soluciones a los problemas cercanos y lejanos del mundo.

Esto nos obliga a tener en cuenta también la importancia mediadora de los medios, hoy fundamentalmente los que utilizan la tecnología digital, y la convergencia de diferentes lenguajes, en un mundo globalizado económicamente, en el que hay conceptos, contenidos y estructuras que no pueden ser ajenas a la red, a la interacción, a la interculturalidad, al traspase vertiginoso de la información, a estructuras no lineales y a la responsabilidad de los usuarios como productores de información.

El papel que cumplirá el docente, en este caso el bibliotecario es de vital importancia ya que será quien facilite el proceso de aprendizaje al poseer un amplio conocimiento teórico y práctico, con una concepción sólida sobre cómo se construye el conocimiento en los alumnos, teniendo el compromiso de generar el aprendizaje.

El bibliotecario debe ser formado en el razonamiento, la validación del conocimiento, la experimentación, el planteamiento claro de problemas, desde el contexto disciplinario, y ser capaz también de argumentar y fundamentar las soluciones que propone a partir de marcos explicativos y disciplinarios válidos, contando con una base de formación profesional y necesaria para darle concreción exitosa a la utilidad social de la bibliotecología, de esta forma será quien facilite los procesos de aprendizajes de sus empleados auxiliares,

desarrollando la propuesta bajo el constructivismo donde el alumno es considerado poseedor de conocimientos, con base a los cuales habrá de construir nuevos saberes, a partir de los conocimientos previos de los educandos, el docente guía para que los estudiantes logren construir conocimientos nuevos y significativos, siendo ellos los actores principales de su propio aprendizaje.. Es decir, a partir de los conocimientos previos del bibliotecario guiará para que los agentes auxiliares logren construir conocimientos nuevos y significativos, siendo ellos los actores principales de su propio aprendizaje. Un sistema educativo que adopta el constructivismo como línea psicopedagógica se orienta a llevar a cabo un cambio educativo en todos los niveles.

Es importante destacar la gran importancia que cobran las TIC en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los futuros bibliotecarios, en nuestro caso particular un OA, que actuará como herramienta de mediación pedagógica contribuyendo a la interrelación con los demás de forma presencial o virtual, como también sincrónica o asincrónica, creando un clima de aprendizaje donde se destaca el dialogo y la comunicación, dando lugar a un nuevo auxiliar bibliotecario con nuevas características en su aprendizaje como el lenguaje y la interacción.

**Propósitos:** Partiendo que el bibliotecario del siglo 20 es un administrador y especialista de la información y debe ser reconocido como tal ya que está preparado para buscar, evaluar, seleccionar y documentar la información, la presente propuesta intenta contribuir en la capacitación de los empleados auxiliares de Biblioteca FAVE con recursos didácticos multimedia en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

**Destinatarios:** La Multimedia/Web: “Capacitación para el personal auxiliar de la Biblioteca FAVE de la Universidad Nacional del Litoral” está dirigida a al personal de la Biblioteca FAVE, que sin ser bibliotecarios graduados llevan a cabo tareas inherentes a dicha profesión.

**Contenidos:** la propuesta desarrolla contenidos conceptuales, prácticos y actitudinales en relación a la enseñanza-aprendizaje sobre el Servicio de Referencia, que el personal auxiliar de Biblioteca FAVE podrá aplicar en su diario quehacer y en la atención de aquellos usuarios que necesiten adiestramiento para poder llegar a la información.

**Contenidos conceptuales:**

- El servicio bibliotecario: pasado y presente
- Objetivo principal de los servicios bibliotecarios
- Concepto de Servicio de Referencia
- Finalidad del Servicio de Referencia
- Tipos de Servicios de Referencia
- Formación de usuarios
- Tipologías de las demandas de información
- Colección de referencia
- Productos informativos elaborados por la biblioteca
- El personal de referencia
- Entrevistas de referencias

**Contenidos prácticos:**

- Participación activa de los empleados auxiliares de Biblioteca FAVE en la incorporación de las TIC como herramientas de mediación pedagógica.



**Contenidos actitudinales:**

- Construcción de valores cuyos elementos se consideran imprescindibles en el personal que desempeña tareas como referencista: agilidad mental en el enfoque de las consultas, paciencia, creatividad, curiosidad, cultura general, buena memoria, no prejuzgar las consultas, etc.

**Estrategias didácticas:**

- Las estrategias didácticas promueven escenarios de educomunicación, donde se destaca la interacción con los otros empleados auxiliares de Biblioteca FAVE llevándose cabo un trabajo colaborativo, promoviendo un proceso de enseñanza-aprendizaje basado en el diálogo donde los empleados auxiliares sean considerados sujetos activos que construyen su propio conocimiento en colaboración e interacción con los demás tanto en forma presencial como no presencial, sincrónica y asincrónica.

**Recursos didácticos:**

- Impresos: libros y documentos
- Medios informáticos: programas de procesamiento de la información, tutoriales, programas de diseño gráfico, entre otros.

**TIC:**

- Multimedia interactiva con servicios de la Web.2.0 como plataforma de educomunicación cuyo título es: *“Una propuesta multimedia de capacitación para el personal auxiliar de la Biblioteca FAVE de la Universidad Nacional del Litoral”*

**Ficha pedagógica tecnológica Multimedia/Web:** “Capacitación para el personal auxiliar de la Biblioteca FAVE de la Universidad Nacional del Litoral”

### **Fundamentación**

Con la Multimedia/Web: “Capacitación para el personal auxiliar de la Biblioteca FAVE de la Universidad Nacional del Litoral” se pretende ofrecer un recurso pedagógico/didáctico mediada por la tecnología como fin, y la visión crítica de quien la lleva a cabo.

### **Destinatarios**

La Multimedia/Web: “Capacitación para el personal auxiliar de la Biblioteca FAVE de la Universidad Nacional del Litoral” está dirigida a al personal de la Biblioteca FAVE, que sin ser bibliotecarios graduados llevan a cabo tareas inherentes a dicha profesión.

### **Objetivos**

Capacitar al personal auxiliar de la Biblioteca FAVE, bajo un soporte tecnológico multimedia cuya prioridad sea el aprendizaje significativo.

Área curricular

Bibliotecología

Ciencias de la información

Tecnologías informáticas

Nivel

Nivel Secundario

Terciario

Universitario

### **Contenidos**

Servicio de referencia presencial

Adiestramiento al usuario

Aspectos tecnológicos

Tipología

Usos posibles

Interfaz del usuario

Nivel de Interactividad

Necesidades técnicas

Hardware

Software

Storyboard de la página inicial - Multimedia

Storyboard de la página inicial – Web

Lenguajes

Imagen

Sonido

Texto

Palabras claves

Bibliotecología. Educación. Tecnologías. Multimedia

## CONCLUSIONES

La presente investigación llevada a cabo permitió conocer la situación por la que atraviesan los empleados auxiliares de Biblioteca FAVE sobre el Servicio de Referencia.

Dicha propuesta es enfocada bajo cambios pedagógicos-didácticos y en la forma de llevar a cabo los conocimientos.

La incorporación de las TIC, como herramientas de mediación pedagógicas, tal es el caso de “Una propuesta multimedia de capacitación para el personal auxiliar de la Biblioteca FAVE de la Universidad Nacional del Litoral”, tiende a favorecer en los futuros bibliotecarios escenarios de horizontalidad comunicativa, de interacción presencial y no presencial, comunicación sincrónica y asincrónica que propicia entornos de aprendizaje, permitiendo superar prácticas tradicionales de la bibliotecología

## BIBLIOGRAFÍA

**Angelozzi, S.M. (2007).** “Las nuevas tecnologías de la información y comunicación aplicadas a la enseñanza de la bibliotecología: experiencia en la Escuela de Bibliotecología de la Universidad Nacional de Córdoba”. Argentina.

Disponible en: <http://chubut.edu.ar/descargas/angelozzi.pdf> [Consulta: 27/08/2014]

### **Asociación Personal No Docente de la Universidad del Litoral (A.P.UL)**

Extraído de: [http://www.apulweb.org/cursos\\_extension.html](http://www.apulweb.org/cursos_extension.html)  
[Consulta:13/07/2014]

**Barberá, E. [et al.] 2008.** Cómo valorar la calidad de la enseñanza basad en las TIC : pautas e instrumentos de análisis. 1ª. ed. GRAO. Barcelona

**Bopp, R. E. y Smith, L. C. (2000)** “Hacia una filosofía para el servicio de consulta”. En su: Introducción general al servicio de consulta: libro de consulta para el estudiante. México; UNAM. Cap.2, p.27 Disponible en: <http://bvsde.paho.org/bvsair/fulltext/referencia/manual/2filosofia.pdf>

[Consulta: 21/06/2014]

**Bunge C. A (1983),** “The personal Touch: a brief overview of the development of referente service in Americca lraries”. Citado por: Centelles, M (2000) “Los programas de fuentes y servicios de información en las escuelas norteamericanas de Bibliotecología y Documentación”. N 5. Disponible en: <http://www.ub.edu.bid/05cente2.htm> [Consulta: 21/06/2014]

**Cano Zárate, J. (2007).** “Apuntes de Tecnología Educativa para las NT Cátedras de Comunicación Educativa Universidad Marista y Apuntes de Diseño Instruccional Universidad de las Californias][2],BC, México”  
Disponibile en: [http://es.wikipedia.org/wiki/Objeto\\_de\\_aprendizaje](http://es.wikipedia.org/wiki/Objeto_de_aprendizaje)  
[Consulta: 26/10/2014]

**Chan Núñez, M.E.(2004)** “Tendencias en el diseño educativo para entornos de aprendizaje digital Revista Digital Universitaria Revista Digital Universitaria Volumen5 Número 10.  
Disponibile en:  
[http://www.revista.unam.mx/vol.5/num10/art68/nov\\_art68.pdf](http://www.revista.unam.mx/vol.5/num10/art68/nov_art68.pdf) [Consulta: 02/06/2014]

**Coll, C.; Martí, E. (2001)** La educación escolar ente las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, en

**Coll, C.; Palacios, J. ; Marchesi, A. (comps.)** : Desarrollo psicológico y educación. Vol. 2. Psicología de la educación escolar. Madrid. Alianza Editorial, pp. 623-175.

**Delors, J. (coord.) 1996.** “La educación encierra un tesoro. Informe de la Unesco de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI”. Madrid. Santillana / Ediciones Unesco.

**García Matilla, Agustín (2009).** “Educación en el siglo XXI” .GEDISA. España  
Disponibile en:  
<http://didacticaeducacion.wordpress.com/about/educacion/>  
[Consulta: 13/10/2014]

**Garduño Vera, Roberto (2006)** “Objetos de aprendizaje en la educación virtual: una aproximación en bibliotecología”. Revista Investigaciones bibliotecológicas, jul./dic.2006, vol. 20, n 41, México

**Hernández, E., Fernández, C., Baptista, P. (2006)** “Metodología de la investigación”. 4ª. ed. México. Compañía Editora Ultra

**Kaplún, Mario (1996)**. “Los materiales de autoaprendizaje. Marco para su elaboración” Santiago de Chile: UNESCO, 1996.

**Merlo Vega, J.A.; Sorli Rojo, A.** Directorios de fuentes de información y referencia en Internet. Revista Española de Documentación Científica, julio/sept. 1999, vol.22, n.3, p.411-416

**Pere Marqués, G., (2007)** La Web 2.0 y sus aplicaciones didácticas. Disponible en: <http://www.peremarques.net/web20.htm> [Consulta: 23/10/2014]

**Pérez, G.M., Borges Sáiz, F. Fóres Miravalles, A. (2006)** Didáctica universitaria en entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje. Narcea, Madrid

**Rodríguez Illera, J. L.(2004)** El aprendizaje virtual : enseñar y aprender en la era digital. 1ª. ed. HomoSapiens, Rosario : Argentina

**Sosa, M, Ibáñez Marmolejo, M, Soria Ramírez, V. (2007)**. “Objetos de aprendizaje y enseñanza de la bibliotecología”. Revista de sistemas de información y documentación Ibersid. Zaragoza. Volumen 2007.

Disponible <http://ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/3302>  
[Consulta: 14/09/2014]

**Universidad Nacional del Litoral. (2011)** Informe de evaluación externa Nro. 29, CONEAU. Buenos Aires.

Disponible en: <http://www.fcv.unl.edu.ar/biblioteca> ;  
<http://www.fca.unl.edu.ar/biblioteca> ; <http://www.fca.unl.edu.ar/biblioteca>  
[Consulta: 12/10/2014]

**Vaughan, Tay, (1995)** Todo el poder de Multimedia.McGraw-Hill, México

**Vigotsky, L. S. (1978)** Mind in society: The development of higher psychological processes. Cambridge MA : Harvard University Press



## ANEXO

### CONTENIDOS, ACTIVIDADES Y BIBLIOGRAFIA DE LA PROPUESTA MULTIMEDIA DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL AUXILIAR DE LA BIBLIOTECA FAVE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL LITORAL SOBRE EL SERVICIO DE REFERENCIA

#### Unidad 1

- El servicio bibliotecario: pasado y presente.
- Objetivo principal de los servicios bibliotecarios

#### **Actividad y bibliografía de la actividad 1**

Lectura y comentario en el Foro de:

Bopp, R. E y Smith, L. C. (2000) "*Hacia una filosofía para el servicio de consulta*"

Disponible en:  
<http://www.bvsde.paho.org/bvsair/fulltext/referencia/m anual/2filosofia.pdf>

#### Unidad 2

- Concepto del servicio de referencia
- Finalidad
- Tipos de servicios de referencia

#### **Actividad de la unidad 2**

Define el servicio de referencia (con tus palabras): en pocas líneas desarrolla el concepto y la función del mismo

### **Bibliografía**

Merlo Vega, J. A. (2000). "El servicio de bibliotecario de referencia". En: *Anales de Documentación*, nº 3. Disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471>

## **Unidad 3**

- Formación de usuarios
- Tipologías de las demandas de información

### **Actividad de la unidad 3**

Trabaja en el Foro la importancia que reviste la formación de los usuarios y explica de qué forma la llevarías a cabo en Biblioteca FAVE

### **Bibliografía**

Sabor, J. A. Servicio de referencia . **En:** "*Manual de bibliotecología*" 2ª. ed. Mexico D.F. :Kapeluz, 1984

## **Unidad 4**

- Colección de referencia
- Productos informativos elaborados por la biblioteca

### **Actividad de la unidad 4**

En el proceso de resolución de las consultas juegan un papel muy importante las fuentes de información de que disponga la biblioteca.

Te propongo menciones las fuentes de información con que cuenta la Biblioteca FAVE.

### **Bibliografía**

**Cordón García, José Antonio.** Servicio de información y referencia. **En** *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1996, p.268-270

## **Unidad 5**

- El personal de referencia: características
- Entrevistas de referencia

### **Actividad de la unidad 5**

No todas las entrevistas de referencia deben realizarse de la misma manera, debido a las distintas consultas que se reciben a diario en una biblioteca.

De acuerdo a la demanda de información que se recibe en Biblioteca FAVE, ¿Cuáles son las entrevistas que reiteradamente se aplican?

### **Bibliografía**

**Staforelli, X., Jaque Herrera, I., Ubillo, M.A. et all.** (2005) “*Guía práctica para el uso de las fuentes generales de información impresas y electrónicas.*” Santiago de Chile: Universidad Tecnológica Metropolitana. p. 22

## **Trabajo Final**

De acuerdo a las actividades desarrolladas y a la bibliografía que se adjunta enumera las etapas del proceso de consulta y explica sus respectivas faces.

Merlo Vega, J. A. El servicio bibliotecario de referencia. **En:** *Anales de Documentación Nro. 3* del año 2000 pp. 93-126

