

**Universidad Nacional de La Plata**  
**Especialización en Tecnología Informática Aplicada en Educación**



**Trabajo Final Integrador**

---

*Las estrategias de formación de usuarios  
mediadas por tecnología informática en  
bibliotecas de instituciones de educación superior*

---

Autora: Esp. María Inés Kessler

Directora: Dra. Cecilia Sanz

Facultad de Informática-Universidad Nacional de La Plata

Septiembre - 2021

"Trabajo Final presentado para obtener el grado de Especialista en Tecnología Informática  
Aplicada en Educación"

# Índice

<b>Índice</b> .....	<b>i</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>1</b>
<b>Capítulo 1. Acerca del trabajo</b> .....	<b>3</b>
1.1. Introducción .....	3
1.2. Contextualización de la propuesta .....	6
1.3. Objetivos de la investigación .....	9
1.4. Metodología de investigación .....	10
1.5. Estructura del trabajo .....	10
<b>Capítulo 2. Aspectos generales de la formación de usuarios</b> .....	<b>12</b>
2.1. Introducción .....	12
2.2. Evolución de la formación de usuarios .....	15
2.3. La formación de usuarios en bibliotecas universitarias: importancia, adaptación y rol del bibliotecario .....	17
2.4. Consideraciones acerca de los programas de formación de usuarios .....	20
<b>Capítulo 3. Aspectos generales y conceptualización de la educación a distancia y sus modalidades</b> .....	<b>24</b>
3.1. Introducción .....	24
3.2. Teorías de educación a distancia, mediación tecnológica y procesos educativos híbridos .....	25
3.3. Tecnología informática en bibliotecas universitarias: educación mediada y formación de usuarios .....	29
<b>Capítulo 4. Diseño metodológico para el relevamiento y análisis de programas y procesos de formación de usuarios en bibliotecas universitarias argentinas</b> .....	<b>35</b>
4.1. Introducción .....	35
4.2. Metodología empleada en el desarrollo del trabajo .....	36
4.3. Etapas de la investigación .....	36

4.3.1. Etapa 1. Muestra. Metodología de trabajo y criterios empleados en la selección de la muestra.....	37
4.3.2. Etapa 2: Encuestas a informantes clave.....	38
<b>Capítulo 5. Análisis de resultados .....</b>	<b>39</b>
5.1. Introducción.....	39
5.2. Análisis de sitios.....	39
5.3. Análisis de encuestas.....	46
<b>Capítulo 6. Conclusiones y trabajo futuro .....</b>	<b>54</b>
6.1. Conclusiones.....	54
6.2. Trabajo futuro.....	58
<b>Bibliografía.....</b>	<b>60</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>68</b>
Anexo A .....	69
Anexo B .....	77

## RESUMEN

Este trabajo, de tipo exploratorio, tiene la finalidad de presentar, mediante la indagación teórica, la exploración y análisis de sitios web y la realización de encuestas, el estado actual de los programas de formación de usuarios, con foco en propuestas con mediación tecnológica, en las bibliotecas universitarias, de gestión pública, de Argentina.

El trabajo describe los aspectos generales de la formación de usuarios, su evolución y su implementación en bibliotecas universitarias. Aborda la temática de educación a distancia, planteando aspectos generales, su contextualización y modalidades. Se fundamenta la realización de este tipo de modalidades teniendo en cuenta su importancia para las instituciones en cuestión. Se plantea y desarrolla una propuesta de investigación a partir del relevamiento de información pertinente, sobre las prácticas de formación de usuarios, a través de los sitios web de bibliotecas universitarias y de encuestas a informantes clave, para determinar el estado actual del tema en el país.

Los resultados alcanzados en el trabajo permiten ver que existe un escaso número de bibliotecas que ofrecen propuestas de formación de usuarios mediadas por tecnología informática. La modalidad educativa que prevalece, según la frecuencia del encuentro, es la presencial, en menor medida se ofrecen programas semipresenciales y a distancia, destinados a usuarios alumnos en todos los casos, y a otros actores institucionales en menor medida. Si bien se valoran como positivas las experiencias existentes, es necesario considerar que las bibliotecas deben asumir un rol activo, con mayor fuerza, en el compromiso de acompañar el proceso de adquisición de habilidades y competencias para el aprovechamiento de los recursos, y para lograr usuarios críticos en el uso de la información. Una de las estrategias para lograrlo es, justamente, a partir de la oferta de formación, aprovechando las ventajas de los recursos tecnológicos disponibles a la hora de pensar estrategias para la implementación.

Se considera que es preciso avanzar en la investigación. Como desafío futuro, se plantea la necesidad de investigar y proponer la implementación de programas de formación de usuarios, mediados por tecnología informática, en las bibliotecas que no cuenten con éstos. Para lograr este desafío, es posible plantear el desarrollo de un proyecto, adaptable a cualquier biblioteca universitaria, en el que se cubran todas las necesidades de formación básicas.

**Palabras claves:** Formación de usuarios- Educación superior – Educación a distancia - *Blended Learning* – Bibliotecas universitarias - Entornos virtuales de Enseñanza Aprendizaje - Universidades - Argentina



## CAPÍTULO 1.

### ACERCA DEL TRABAJO

Las bibliotecas universitarias han desarrollado, con el paso del tiempo, diversas estrategias para facilitar el acceso a los recursos de información, tanto de su propia colección como remotos. Entre las estrategias planteadas se encuentran los programas de formación de usuarios, a través de los cuales se busca formar usuarios autónomos en el uso de los servicios y recursos de información.

En este capítulo, a través de los distintos apartados, se presenta la temática abordada, relacionada con las estrategias de formación de usuarios mediadas por tecnología informática en bibliotecas universitarias, se contextualiza la propuesta para luego enunciar los objetivos de investigación. Se menciona brevemente la metodología empleada para la investigación y se formula la estructura formal del trabajo.

#### 1.1. Introducción

Los continuos avances de las tecnologías de información y comunicación, además de la incorporación de nuevos servicios y recursos de información, hacen necesaria la adaptación de los programas de formación de usuarios<sup>1</sup> al nuevo contexto en el que las bibliotecas universitarias están insertas.

---

<sup>1</sup> "En el mundo de la información se encuentran personas tanto productoras como consumidoras de información, independientemente del lugar donde la encuentren y del soporte en que ésta esté presentada; a estas personas se les denomina usuarios de la información" (Naranjo Vélez, 2005). En este trabajo se denominará usuarios a aquellos sujetos que hacen uso de los servicios y recursos de una biblioteca para el acceso a la información.

La universidad y su biblioteca, sumidas en el contexto social actual, se ven afectadas por una serie de cambios profundos, caracterizados por la importancia de la información, cada vez más abundante y diversificada ..., además del agigantado avance de las tecnologías de información y comunicación. De esta situación se hace necesario estar a la vanguardia de las realidades que imperan en el medio para mejorar la calidad de información impartida a los usuarios en pleno proceso de formación. (Echeverry Montoya, 2010, p.3)

Se deben facilitar al estudiante las herramientas necesarias, tanto para acceder a la información durante el desarrollo de su carrera, como para convertirlo en un profesional autosuficiente en la búsqueda y recuperación de ésta, enfrentando los permanentes desafíos de los avances tecnológicos.

La evolución de las formas de acceso y consumo de la información obligan a la biblioteca a reestructurar su función para no quedar obsoleta. Las redes de información accesibles, la extensión de la lectura hipertextual con lo que tiene nuevas formas de interrelación e integración de conocimiento; la facilidad de comunicación y publicación de información, opiniones y conocimiento de diverso valor sin filtros ni intermediarios; las demandas del sistema productivo y profesional respecto a las competencias de los egresados; el carácter excesivo y fragmentario de la información; la disponibilidad de campus virtuales donde los docentes y los estudiantes comparten los materiales de aprendizaje, todo esto implica para las bibliotecas cambios en la labor intermediadora, ... que obliga a gestionar servicios innovadores con valor añadido, ... donde los profesionales aspiran a asegurarse de que los

estudiantes aprendan, para hacerles competentes en las habilidades digitales e informacionales mientras estén en la universidad y a lo largo de su vida. (Gómez Hernández, 2010, pp. 40-41)

Se deben considerar, además de los factores antes mencionados, 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 la actualidad.

... los métodos tradicionales de enseñanza y aprendizaje evolucionan con el desarrollo científico-tecnológico y el uso masivo de las TIC hacia novedosas formas de aprendizaje como el *e-learning*. También se maneja un nuevo concepto de aprendizaje basado en las competencias, donde las habilidades para la búsqueda y la gestión de la información son una premisa imprescindible y a la vez un reto. Hoy, la biblioteca universitaria se enfrenta a retos que surgen como consecuencia, tanto de los acelerados cambios tecnológicos como de la constante proliferación de recursos de información. (González Osses, 2010, p.26)

Esta situación, con los cambios descritos en el entorno, pero además hacia el interior de las instituciones, plantea el interrogante de saber en qué situación se encuentran los programas de formación de usuarios en las bibliotecas universitarias, y motiva la necesidad de indagar sobre las estrategias de formación que se desarrollan desde estas instituciones, y especialmente aquellas estrategias mediadas por tecnología informática.

La investigación que se propone, a través del relevamiento de experiencias, y del análisis de las estrategias y modalidades empleadas en la formación de usuarios, proporciona un panorama general de la situación actual en cuanto a las ofertas de

formación mediadas por tecnología informática de las bibliotecas universitarias de universidades públicas argentinas. Se analiza lo que proyectan para sus usuarios, permitiendo detectar, además, aquellas que no ofrecen formación, obteniendo un porcentaje de los casos en ambas situaciones, que permite realizar una valoración de la situación actual que, además, se encuentra atravesada por lo ocurrido con la pandemia. Se espera que el trabajo sirva como motivación a aquellas instituciones que no poseen programas de formación de usuarios, y también, por qué no, a aquellas que sí cuentan con estos programas, pero deseen proponer algún tipo de innovación a futuro.

## **1.2. Contextualización de la propuesta**

Tal como mencionan Gaitán y Coraglia (2020) “El cambio de paradigma en educación superior está demostrando la migración de una educación basada en la enseñanza a una educación basada en el aprendizaje.” La atención debe estar puesta en “la gestión de acceso al objeto conocimiento.” Este cambio implica proporcionar, a toda la comunidad educativa, los “recursos que le faciliten el aprendizaje, la investigación y la generación de conocimiento nuevo. La biblioteca universitaria debe ser el eje vertebrador, lugar de privilegio para atender las nuevas necesidades de la universidad futura” (p.126).

La biblioteca universitaria, como parte integrante de una institución educativa influenciada por los constantes cambios que se producen en el entorno, se ha adaptado y ha replanteado su oferta de servicios, ampliando también sus funciones, tal como afirman González-Santos y Bicet-Álvarez (2013):

Gestada por la evolución de la universidad como institución y la educación superior en sí misma, en respuesta a las demandas sociales de un mundo en permanente transformación, la biblioteca universitaria ha venido, sin abandonar del todo las primeras concepciones, enriqueciendo sus funciones e incrementando su papel en la vida académica en un devenir permanente

que le permite ser considerada en la actualidad como una entidad en desarrollo, asociada a una institución también en desarrollo. (p. 12)

García Reche *et al.* (2004) afirman que “La biblioteca tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los servicios y recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad” (p. 121), además de gestionar esos servicios y recursos, se encuentren estos en la propia biblioteca o fuera de ella.

Para conseguir el acceso, uso, creación y difusión del conocimiento, los usuarios de estas bibliotecas deben ser capaces de, por un lado, reconocer y formular sus necesidades de información y, por otro lado, localizar, evaluar, seleccionar, aplicar recursos para crear y difundir nuevo conocimiento. Para Fernández-Ramos (2014) “la formación que necesita la gente va más allá del uso de la biblioteca y de sus fondos, debe ser capaz de encontrar, evaluar y usar la información eficazmente utilizando las múltiples fuentes y canales que existen” (p. 119). Una manera eficaz de que los usuarios logren adquirir estas competencias informacionales es a través de programas de formación de usuarios.

Aunque con similares características, cada biblioteca es particular, y formulará sus estrategias de formación de acuerdo a los usuarios que desee alcanzar, sean reales, potenciales, o ambos, a los recursos con que cuente y los servicios que ofrezca, al entorno, entre otros factores.

A modo de ejemplo, se puede mencionar el caso particular de la Biblioteca Raúl Granoni, de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata, en la cual la tesista se desempeña. En esta institución se implementó un programa de capacitación, denominado “Taller de Formación de usuarios”, en el año 2008, con posterioridad a la incorporación de un nuevo sistema de gestión bibliotecaria, en el cual los usuarios ganaron mayor protagonismo debido a las funcionalidades que éste ofrecía. En ese momento el taller se comenzó a desarrollar de manera presencial, aunque mediado por tecnología, ya que se desarrolló en un

aula de informática asignada para tal fin, en distintos horarios, para grupos de hasta 20 alumnos. El taller consistía en presentar a los alumnos la diversidad de servicios que la biblioteca les ofrece, además de orientarlos en búsquedas bibliográficas específicas en el sistema de gestión, con una práctica guiada. En el año 2013 el taller incorporó la modalidad virtual<sup>2</sup>, a partir de la presentación de un proyecto elevado al Consejo Superior de la Facultad de Ciencias Económicas. “La necesidad educativa que dio origen al curso virtual es el hecho de que los usuarios no contaban con los conocimientos y habilidades suficientes para interactuar con el sistema de gestión de bibliotecas y con los diferentes recursos de información” (Kessler y Pietroboni, 2016, p.54). Las dificultades que venían observándose hicieron necesario el diseño de nuevas estrategias de formación que acercaran a los usuarios a los recursos y servicios de información. El taller ofrecía, además de la modalidad presencial, la modalidad virtual, a través del entorno virtual de enseñanza y aprendizaje (EVEA)<sup>3</sup> con que cuenta la institución, “AU24”, basado en el sistema Moodle. Durante ese ciclo lectivo el taller contó con ambas modalidades, hasta que con los nuevos ingresantes del ciclo lectivo 2014 se decidió continuar únicamente con la modalidad virtual. Esta decisión se basó en que era ésta la que mayor número de estudiantes requería, conservando la modalidad presencial únicamente a demanda. Como puede verse en Kessler y Pietroboni (2013):

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

---

<sup>2</sup> Se refiere al desarrollo de programas de formación que tienen como escenario de enseñanza y de aprendizaje un espacio mediados por tecnologías informáticas. En este sentido la propuesta se encuadra en la modalidad a distancia con mediación por un entorno virtual de enseñanza y aprendizaje.

<sup>3</sup> Un EVEA es un sistema Web, que permite llevar adelante el desarrollo de cursos en modalidad a distancia o híbrida, a través de funciones que facilitan: aspectos de gestión y seguimiento de una propuesta de enseñanza, la presentación de la propuesta de enseñanza [...], la publicación de contenidos y materiales educativos, la realización de evaluaciones online, la visualización de estadísticas, [y] la comunicación entre los participantes del curso.” (Sanz, 2015, p. 23)

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. (p.2)

El tema que se plantea en esta investigación posibilitará el contacto con otras instituciones que trabajan en pos de la formación de sus usuarios, a través de las distintas modalidades de educación mediada por tecnología informática. Esto, a su vez, es una motivación para el desarrollo de este trabajo, proyectando futuras mejoras al taller de formación de la institución mencionada, a partir de la indagación sobre las experiencias de otras instituciones de similares características.

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo General**

Realizar un análisis teórico exploratorio sobre estrategias y modalidades de formación de usuarios de bibliotecas universitarias, de Argentina, que incorporen tecnologías de información y comunicación para la mediación.

#### **Objetivos específicos**

-Investigar sobre modalidades educativas: a) según la tecnología aplicada (*m-learning, t-learning, e-learning*) y b) de acuerdo a las estrategias didácticas y de mediación de contenidos (*blended learning, o extended learning*)

-Realizar el relevamiento de experiencias y proyectos de formación de usuarios en bibliotecas universitarias (de universidades públicas), que apliquen tecnología informática en sus propuestas.

-Analizar y comparar los casos, resultado del relevamiento, a partir de criterios propios que permitan revisar aspectos educativos y tecnológicos de formación de las propuestas estudiadas.

#### 1.4. Metodología de investigación

La metodología abordada para llevar a cabo el trabajo consiste en tres grandes etapas:

- a. Revisión de conceptos teóricos vinculados a los temas de investigación, a partir de la selección de bibliografía relacionada con la formación de usuarios, la conceptualización de diferentes modalidades educativas, y el análisis de modelos de formación de usuarios.
- b. Diseño del análisis exploratorio a realizar en bibliotecas de universidades públicas argentinas: selección de la muestra, elaboración de instrumentos de recogida de datos.
- c. Desarrollo de la exploración y elaboración de resultados y conclusiones.

En el capítulo 4 se ofrece el desarrollo detallado de la metodología empleada para el logro de los objetivos propuestos en el apartado 1.3.

#### 1.5. Estructura del trabajo

El trabajo se presenta en 6 capítulos que inician, luego de un breve **resumen**, con el **capítulo 1**, destinado a la Introducción. Este capítulo se centra en la fundamentación de la propuesta, la contextualización de la misma y los objetivos propuestos para la investigación. A continuación, en el **capítulo 2**, se plantean los aspectos teóricos que sustentan el trabajo, en relación a la formación de usuarios. En este apartado se describen los aspectos generales de la formación de usuarios, su evolución y su implementación en bibliotecas universitarias. Más adelante, en el **capítulo 3**, se aborda la temática de educación a distancia, planteando aspectos generales, caracterización de la misma y modalidades. Se contextualiza, además, el uso de tecnología informática en las bibliotecas universitarias. En el **capítulo 4** se presenta la metodología empleada en el relevamiento de programas y procesos de formación de usuarios que se llevan a cabo en bibliotecas universitarias argentinas. Se describe el método aplicado en el análisis de sitios y en las encuestas

realizadas. El **capítulo 5** se orienta al análisis de los resultados obtenidos, basados en la exploración de los sitios web de las bibliotecas y en las encuestas realizadas a informantes clave de cada institución. Por último, el **capítulo 6** aporta conclusiones y líneas de trabajo a futuro. El trabajo se completa con los apartados **Bibliografía y Anexos**.



## CAPÍTULO 2.

### ASPECTOS GENERALES DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS

La formación de usuarios es una labor constante en las bibliotecas. Actualmente esta tarea debe intensificarse debido al crecimiento exponencial de la información disponible en diferentes soportes, y especialmente aquella de acceso remoto, en la web. Se debe enfocar esta formación a que el usuario logre adquirir las habilidades necesarias que le permitan satisfacer su necesidad de información, accediendo a recursos de calidad.

En este capítulo se propone un recorrido teórico desde la definición del tema, la evolución de la formación de usuarios en bibliotecas en general, y en bibliotecas universitarias en particular, haciendo mención a las características que se deben considerar en un programa de formación de usuarios.

#### 2.1. Introducción

Como afirma Gómez Hernández (2002) la información es cada día más compleja, debido a una serie de factores, tales como: el crecimiento del volumen de la documentación, la multiplicidad de soportes en los que se presenta, las vías de acceso, el cambio vertiginoso y la mediación tecnológica. Estos factores hacen que los individuos requieran contar con habilidades de información que les permita aprender durante toda la vida y adaptarse a los cambios.

El objetivo principal de la formación de usuarios, además de facilitarles información sobre los servicios que la biblioteca brinda y los recursos de información disponibles, es instruir a los usuarios en la búsqueda, localización, recuperación, selección y evaluación de información. La biblioteca debe facilitar el acceso a la información en

cualquier formato en que ésta se encuentre disponible. “La formación de usuarios ayuda a conocer mejor las prestaciones ofrecidas por las bibliotecas con el fin de sacar el máximo provecho de ellas.” (Martínez Ballester, 2014, p. 39). A través de la formación continua, los usuarios pueden desarrollar prácticas y habilidades que les permitan conocer y explorar recursos de información.

Naranjo Vélez (2004) afirma que el término formación ha sido utilizado indistintamente para referirse a educación, instrucción u orientación; e inclusive en algunos casos ha sido relacionado directamente con la alfabetización. Con la formación se pretende orientar, instruir al sujeto en formación y, de ser posible, lograr su transformación personal consciente. En este sentido, se pretende preparar al sujeto para resolver problemas de información, a través de la adquisición de conocimientos, habilidades y destrezas, conforme a sus exigencias y características. En tanto que el autor manifiesta que la formación de usuarios es el conjunto de actividades orientadas hacia el desarrollo de habilidades, competencias y conocimientos en los miembros de una sociedad para que logren hacer uso de la información en cualquier lugar donde ésta se encuentre y en cualquier formato o soporte.

Según la UNESCO (2005) la formación de usuarios incluye todo programa destinado a orientar e instruir a los usuarios, individual o colectivamente, con el objetivo de facilitar el reconocimiento de sus necesidades de información, la correcta formulación de estas necesidades, la utilización efectiva y eficaz de los servicios de información y la evaluación de estos servicios.

La declaración de Alejandría (2005) define las competencias principales en relación a la información, en los siguientes términos: “reconocer las propias necesidades de información, localizar la información y evaluar su calidad, estructurar, sintetizar y entender para recuperarla más tarde, reutilizarla de forma eficiente y ética y aplicarla para crear y comunicar conocimiento” (citado en Azorín Millaruelo y Sánchez Suárez, 2009, p. 407).

En Naranjo Vélez *et al.* (2005) se menciona que es un “proceso que debe propiciar aprendizajes o experiencias significativas de tal modo que se produzca un cambio no sólo desde lo cognitivo en lo cual subyace la capacidad de análisis y crítica, sino también a nivel motivacional y actitudinal” (citado en Quevedo Pacheco, 2006, p. 4). Para Barrera (2013), en tanto:

la formación de usuarios puede entenderse como la necesidad de que los usuarios conozcan y comprendan cómo usar la biblioteca en tanto sus recursos y servicios; sería la acción referida al entrenamiento de los usuarios en el uso de la biblioteca. Busca orientar al usuario, en forma individual o grupal, para alcanzar una mejor utilización de sus servicios, es decir, que abarca todos los tipos de actividades dirigidas a enseñar a los usuarios los servicios, las instalaciones, y la organización de la biblioteca, los recursos de ésta y las estrategias de búsqueda. (p. 34)

En resumen, todos los autores hacen referencia al objetivo principal de la formación: la orientación al usuario en el aprovechamiento de los recursos y servicios y el logro de habilidades informacionales que le permitan el uso eficiente de la información, además de la forma en que esta formación puede brindarse, tanto de manera individual como colectiva.

Si se logra que el usuario conozca cómo acceder, cómo buscar, cómo encontrar, cómo seleccionar, cómo adquirir, cómo evaluar y cómo utilizar los recursos, esto le generará certeza acerca de lo que está haciendo, del uso eficiente de los recursos que la biblioteca le ofrece tanto *in situ* como en línea, de lo contrario se sentirá frustrado y acudirá a fuentes externas, no académicas, que le resulten más sencillas y le resuelvan, de momento, su inquietud, su necesidad de información inmediata.

La formación de usuarios ha ido adaptándose a través del tiempo, según los recursos disponibles en las bibliotecas y fuera de ellas, según los requerimientos de

los propios usuarios, según la evolución del entorno, entre otros factores. En el siguiente apartado se hace referencia a esta evolución.

## **2.2. Evolución de la formación de usuarios**

La formación de usuarios ha evolucionado, desde la instrucción y guía sobre la búsqueda, la localización y el uso de material documental *in situ*, simplificando el acceso por parte de los usuarios, hacia la enseñanza y orientación en búsquedas de recursos digitales, en fuentes propias y externas, bases de datos especializadas, repositorios, etc. logrando así ampliar/extender los recursos disponibles.

Las bibliotecas, y en general las unidades de información, han entendido tradicionalmente la formación de usuarios como el servicio de dar a conocer la institución, sus servicios y sus recursos de búsqueda documental. En este sentido, ha sido normalmente una orientación para el uso, y en algunos casos una instrucción bibliográfica-documental, cuyo nivel dependía del tipo de usuario y del tipo de institución. (Gómez Hernández y Morales, 2001, p. 54)

El avance que se da en el área de la formación de usuarios lleva a los profesionales bibliotecarios a idear nuevas estrategias para la formación de los usuarios, teniendo en cuenta, además, otras variables/factores tales como el crecimiento del volumen de documentos que aparecen a diario en distintos formatos y en diferentes fuentes. También es importante considerar el cambio acelerado de las tecnologías de información y comunicación. El usuario necesita adquirir diferentes habilidades de información, para adaptarse a estos cambios y lograr así resolver sus necesidades de información, más allá del soporte, formato o fuente en que ésta se encuentre. Tal como afirma Barry (1999): "Identificar y localizar recursos en un mundo electrónico puede que sea una tarea casi infinita. A medida que continuamos haciendo la transición de una era tradicional a una electrónica, se intensifica la necesidad de habilidades de información" (citado en Gómez Hernández y Morales, 2001, p. 55). Las personas necesitan dominar habilidades y estrategias para poder

informarse y usar la información, más allá de saber usar la biblioteca. Deben conocer las fuentes, saber aplicar los procedimientos adecuados, de la manera más inteligente, para obtener información de ellas. A la enseñanza y aprendizaje de estas habilidades es a lo que varios autores denominan “alfabetización informacional”.

Parafraseando a Uribe Tirado (2009), se puede decir que la alfabetización informacional es el proceso de enseñanza y aprendizaje que busca que un individuo, acompañado por la institución bibliotecológica y empleando diversas estrategias didácticas y modalidades educativas adecuadas a sus necesidades, alcance las competencias que le permitirán localizar, seleccionar, recuperar, organizar, evaluar, producir, compartir y divulgar información.

Como menciona Benito (2000) “La alfabetización en información es mucho más que un paso lógico en la evolución de la instrucción en el manejo de las bibliotecas o de bibliografía; es mucho más que enseñar cómo usar la biblioteca” (citado en Gómez Hernández y Morales, 2001, p. 56).

Cabe aclarar que para este trabajo se empleará la denominación “formación de usuarios”, y se referirá a aspectos relacionados con la formación en el uso de servicios, ya sean *in situ* o virtuales, el uso de la biblioteca y del sistema de gestión de la misma, la orientación en las búsquedas bibliográficas. Es decir, todo proceso de enseñanza aprendizaje que tienda a acompañar al usuario en su formación y desarrollo de habilidades, competencias y conocimientos para que logre hacer uso de la información en cualquier sitio, formato o soporte, considerando las definiciones y afirmaciones de los distintos autores citados previamente.

Hecha esta aclaración, en el próximo apartado se hará hincapié en la formación de usuarios en las bibliotecas universitarias específicamente, ya que es el tema de interés en esta investigación.

### **2.3. La formación de usuarios en bibliotecas universitarias: importancia, adaptación y rol del bibliotecario**

Las instituciones universitarias han ido adaptándose a los desafíos que propone el entorno en el cual se desempeñan, y las bibliotecas no han quedado ajenas a estos cambios, sino que han evolucionado de acuerdo a ellos. Tal como afirma Barrera (2013), quien propone una tarea de formación compartida entre docentes y bibliotecarios:

Las bibliotecas universitarias tienen una alta responsabilidad para educar a los nuevos usuarios sobre cómo acceder a la información, en tanto el desarrollo de habilidades informativas en los estudiantes, siendo ésta, una tarea que debe desarrollarse en conjunto, bibliotecarios y docentes, donde la biblioteca capacite en cómo encontrar y localizar la información y el docente en cómo usarla, el problema que se trata de resolver en los estudiantes básicamente es la falta de capacitación para localizar información en las bases de datos electrónicas, sobre todo especializadas. (p.30)

La formación de usuarios no debería ser una tarea aislada dentro de la institución, si no que debería estar articulada. Para Quevedo Pacheco (2006), las bibliotecas de nivel universitario “como parte de instituciones que cumplen un rol fundamental en la generación, transmisión y difusión de conocimientos, constituyen un espacio privilegiado para contribuir activamente en la formación académica de los estudiantes, a través de la capacitación de usuarios basada en el desarrollo de competencias en el manejo de información.” (p.1)

Barrera (2013) sugiere que “Facilitar el desarrollo de habilidades informativas debe ser una función primaria de toda institución académica donde la biblioteca, en conjunto con los docentes, requiere establecer programas para formar egresados con este tipo de competencias” (p.31), que además de los conocimientos propios

de su disciplina cuenten con las habilidades necesarias para gestionar la información de manera eficiente, con pensamiento crítico y creatividad, apoyándose en las tecnologías actuales. El desarrollo de habilidades informativas tendrá impacto tanto en el desempeño del estudiante universitario como del profesional formado, ya que contará con bases sólidas necesarias para satisfacer sus necesidades de información, resolviendo la búsqueda, el acceso, la selección y transformación de esa información en el producto final de su trabajo, todo esto de manera autónoma e independiente, a través de cualquier medio o recurso tecnológico. “La biblioteca debe proveer información e instrucción al usuario por medio de una variedad de servicios bibliográficos y de referencia, como formación relacionada e integrada con asignaturas, aprendizaje activo y práctico, orientación, cursos formales, tutoriales, guías, ... instrucción *ad hoc* e individualizada ... incluyendo la entrevista de referencia” (Barrera, 2013, p.32).

La biblioteca debe crear y promover instancias de formación que posibiliten el acceso a la información a todos los usuarios, facilitando el éxito académico de los estudiantes, a través de la combinación de técnicas y estrategias de formación para la aplicación de métodos de recuperación de información, su evaluación y uso.

En palabras de Monfasani y Curzel (2010), las tecnologías relacionadas con la información y la comunicación se han instalado 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 resignificación del rol de las bibliotecas en relación al aprovechamiento de las tecnologías y su transferencia a los usuarios.

Distintos autores, acuerdan en que las bibliotecas universitarias se han transformado y adaptado a los cambios que se producen en el entorno, en particular a los referidos a tecnologías de información y comunicación, para satisfacer las necesidades formativas y las demandas de información de sus usuarios, y afirman:

Las bibliotecas han sufrido cambios importantes en los servicios tradicionales, lo que ha llevado a dar un nuevo impulso y a modificar los programas de formación de usuarios. Se destaca un cambio cualitativo y cuantitativo producido en la demanda que conduce a modificar y sistematizar las actividades relacionadas con el acceso a la información.” (Monfasani y Curzel, 2010, p. 46)

Las bibliotecas universitarias se han adaptado a los cambios, e intentan vincularse cada vez más a los objetivos de sus instituciones, lo que las ha llevado a potenciar sus servicios educativos, intentando protagonizar la enseñanza de competencias informacionales, colaborando con los profesores o programando autónomamente cursos contextualizados según las demandas (Gómez-Hernández, 2013, p.103)

Las bibliotecas universitarias se han dotado de planes de formación en competencias informacionales que incluyen las habilidades, conocimientos, disposiciones y conductas que capacitan a los individuos para reconocer cuándo necesitan información, dónde localizarla, cómo evaluarla y darle un uso adecuado de acuerdo con el problema que se le plantea. (Hernández Hernández, 2010, p. 52)

Pero no solo se han adaptado las instituciones, sino también el personal que lleva adelante su misión, ya que ha tenido que incorporar nuevas destrezas, habilidades y competencias que le permitan organizar y brindar la formación que se propone para los usuarios, en su rol de bibliotecario docente. En este sentido, Alonso (2000) asegura que “los profesionales de la información han ido incorporando nuevos roles profesionales en un proceso continuo y progresivo, adaptando e incorporando sus tareas al uso de la tecnología de la información” (citado en Ochoa, 2015, p.3).

González Fernández Villavicencio *et al.* (2015) definen al bibliotecario en su rol de docente universitario como:

bibliotecario de universidad que además de sus tareas habituales asume la impartición de clases a grupos de alumnos, profesores o investigadores a distinto nivel de responsabilidad, pero de forma regular, tanto presencial como virtualmente. Se trata de un profesional que planifica, diseña, imparte, evalúa y promociona las competencias de gestión de la información en su comunidad universitaria. La docencia forma parte de sus tareas habituales como bibliotecario. (p.5)

El bibliotecario, en su rol docente, debe planificar la formación de los usuarios teniendo en cuenta los destinatarios, los contenidos, los recursos con que cuenta para llevar adelante esta tarea y la metodología a aplicar para lograr los objetivos. En el siguiente apartado se mencionarán algunas recomendaciones o consideraciones sobre los programas de formación de usuarios.

#### **2.4. Consideraciones acerca de los programas de formación de usuarios**

Debido a que, generalmente, los usuarios se acercan a la biblioteca sin conocer los servicios y recursos que ésta brinda, y teniendo en cuenta que han logrado escasas habilidades para localizar, seleccionar y usar la información para resolver su

necesidad, desconocen la manera de plantear sus necesidades de información, la forma adecuada de formular estrategias de búsqueda, buscan sin contrastar con fuentes confiables, tienen el hábito de copiar y pegar información sin verificar la fiabilidad de la misma; se considera indispensable contar con un programa de formación de usuarios orientado a lograr que los mismos puedan adquirir las habilidades necesarias para usar de manera autónoma y ética los servicios y recursos disponibles.

Monfasani y Curzel (2010) recomiendan implementar un programa que contemple a todos los usuarios que requieren los servicios de la biblioteca, considerando el nivel de preparación educativa y las necesidades puntuales.

Un programa de formación de usuarios deberá incluir, necesariamente, toda la formación relacionada con el uso del catálogo de la biblioteca, con los servicios ofrecidos y con las competencias necesarias para la búsqueda, análisis, evaluación y uso de la información. Debe apuntar a que los usuarios sean capaces de lograr habilidades suficientes para su recorrido académico, desde el momento mismo en que ingresan a la universidad.

Considerando estos aspectos, a través de un proyecto de formación de usuarios, se pretende que el usuario logre un aprendizaje significativo, que le permita resolver problemas informativos con actitud crítica.

Existen diferentes modelos relacionados con los programas destinados a la formación de usuarios, según Barrera (2013) se pueden mencionar: **a)** las 7 caras de Bruce, que “aspira a que las personas adquieran un conocimiento y dominio de las tecnologías para hacer accesible y que se conozca la existencia de la información, relacionado con el proceso de apropiación y extensión del conocimiento” (p.42); **b)** la propuesta de la Society of College, National & University Libraries (SCONUL), que “contiene un modelo de aptitudes para el acceso y uso de la información (...) donde se analiza cómo los usuarios progresan mediante la práctica de las habilidades informacionales llegando al punto más alto que es la séptima aptitud” (p.44), en este modelo de 7 pilares el usuario avanza desde la

categoría de novato, un nivel donde reconoce su necesidad de información, a experto, en el que es capaz de sintetizar la información y crear nueva; **c)** el modelo de Doyle, quien define las virtudes de la capacitación y propone como persona competente en información aquella que reconoce la necesidad informativa y es capaz de formular preguntas basadas en esa necesidad, identificar, buscar, acceder, evaluar, organizar, integrar y utilizar la información como base para una toma de decisiones; **d)** el modelo Big6, que “trata las habilidades necesarias para el uso de la información” (p.44), proponiendo que un estudiante debe ser capaz de manejarse ante grandes volúmenes de información, siguiendo una serie de pasos para encontrarla y usarla; **e)** el modelo ideado por Anne Irving, “propone la integración de las habilidades informacionales dentro de los programas de estudio y pone al docente como de vital importancia para su enseñanza” (p.45). El modelo posee 9 pasos: formular, identificar, localizar, indagar, grabar, interpretar, plasmar y evaluar; una vez cumplidos los pasos es posible resolver el problema de información.

En definitiva, todos los modelos coinciden en plantear enfoques similares en la formación del usuario, para el logro de habilidades y competencias para localizar, acceder, comparar, evaluar, organizar, aplicar y comunicar la información, tanto en el plano académico como profesional y personal.

Azorín (2009), cita una tipología de modelos, en este caso teniendo en cuenta la colaboración entre biblioteca y docencia, traducidos por Nieves González y planteados por Stephanie Sterling:

- modelo introductorio: destinado a alumnos ingresantes. El foco está en la adquisición de competencias informacionales básicas. La formación puede estar incluida en asignaturas de primer año, con la colaboración de los docentes a cargo de las mismas. El bibliotecario forma a los alumnos en las habilidades básicas para consultar los recursos y la información que les ofrece la biblioteca.

- modelo de resultados de aprendizaje: los bibliotecarios y los docentes trabajan en programas de formación para obtener resultados de aprendizaje en habilidades y competencias de distintas áreas o departamentos docentes.
- modelo de curso ALFIN: integrado en los currículos. Se crean determinados cursos con los contenidos requeridos (generales o con enfoque específico en una materia o área) y se otorgan una determinada cantidad de créditos.
- modelo dirigido al docente: destinado exclusivamente a los docentes, quienes a su vez pueden orientar luego a los alumnos.
- modelo bajo demanda: destinado a estudiantes. Este modelo puede darse por requerimiento de alguna asignatura, donde el bibliotecario participa presentando una clase o sesión de formación dentro de la asignatura; o por requerimiento de un docente con un grupo de investigación, entre otros. “Estas sesiones no logran por sí solas los objetivos de la formación en competencias, ni por los contenidos, ni por su continuidad a lo largo del currículo, ni por el número de alumnos a formar, pero son útiles si se ofrecen para reforzar las competencias en una formación más integrada en los estudios.” Azorín (2009, pp. 407-408).

Un factor a tener en cuenta, además, es si el programa de formación de usuarios se implementará como optativo u obligatorio, en los casos en que éste no forme parte del currículo. Quizás podría considerarse como un requisito para asociarse a la biblioteca, de manera tal de asegurar que el alumno ingresante cuente con la formación necesaria para hacer uso de la misma, sin mayores inconvenientes.

Habiendo hecho un recorrido desde la definición de formación de usuarios, su evolución, su importancia como servicio dentro de la biblioteca universitaria, y algunas recomendaciones sobre su implementación, a continuación, se abordarán conceptos relacionados con la educación a distancia, la mediación tecnológica que puede ser aplicada a esta formación de usuarios en bibliotecas universitarias, y que es el otro eje de este trabajo.



## CAPÍTULO 3.

### ASPECTOS GENERALES Y CONCEPTUALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA Y SUS MODALIDADES.

Es importante revisar el concepto de educación a distancia y sus modalidades, para luego enfocar la atención a la educación y mediación tecnológica en las bibliotecas universitarias, tema que aborda este trabajo.

En este capítulo se revisan teorías de educación a distancia, mediación tecnológica y procesos educativos híbridos. Se aborda además la temática de educación mediada y formación de usuarios, a través de la mediación tecnológica, en bibliotecas universitarias.

#### 3.1. Introducción

A partir de los avances constantes, las posibilidades que brindan las TIC en el apoyo a la educación, en cuanto a mediación, como factor destacable, hacen posible la combinación actividades presenciales y actividades a distancia, posibilitando la enseñanza y el aprendizaje mediado. La mediación puede variar de acuerdo a la modalidad educativa. Estas diferentes modalidades educativas facilitan el acceso a la formación a un número cada vez mayor de personas.

Si hablamos de educación superior, se puede decir que estas modalidades amplían las posibilidades de acercamiento al nivel superior por parte de los estudiantes. Tal como menciona Alonso Arévalo (2019) “El número de universidades que ofrecen cursos ‘híbridos’ y se adaptan a formas de aprendizaje más innovadoras, como las llamadas ‘clases invertidas’ y el ‘aprendizaje activo’ van en aumento” (p.5).

En las bibliotecas universitarias, se ha ido adaptando la dinámica, en cuanto a su funcionamiento y a las actividades del profesional de la información. La posibilidad de brindar servicios remotos se ha fortalecido a partir de los desarrollos tecnológicos y la variedad de recursos disponibles en línea, y se ha ampliado en el contexto de COVID-19.

En el siguiente apartado se presentan las diversas modalidades de educación existentes, caracterizándolas según la frecuencia de encuentro, la optimización de la mediación y estrategias didácticas, y la tecnología empleada.

### **3.2. Teorías de educación a distancia, mediación tecnológica y procesos educativos híbridos**

En la actualidad las modalidades educativas, acorde a los avances tecnológicos y estrategias didácticas utilizadas, pueden ofrecer oportunidades para la formación de usuarios referida con anterioridad. Las modalidades educativas presentan diferentes grados de hibridación en el continuum que va de educación presencial a educación a distancia. De acuerdo a Sanz y Zangara (2015) en este espacio de hibridación hay lugar para varias clasificaciones, a saber:

-Según la frecuencia de encuentro: educación a distancia (EAD), educación presencial o educación semipresencial.

-Según la optimización de la mediación de contenidos y estrategias didácticas: *blended learning*, *extended learning* o aula invertida.

-Según el tipo de tecnología con la que se medie el proceso educativo: *m-learning*, *e-learning*, *t-learning*.

En cuanto a la primera categoría de clasificación, según la frecuencia de encuentro, Moore (1988) definió la Educación a Distancia como “una familia completa de relaciones de enseñanza-aprendizaje que van desde la relación considerablemente auto dirigida hasta la más organizada; desde las interacciones entre estudiante y tutores individuales hasta el aprendizaje por grupos”. (pp. 174-175). Para este autor,

la distancia entre alumno y maestro, “no se mide en millas o minutos”, sino que se refiere a la distancia educativa, es decir, “la distancia entre estudiante y profesor derivada en la estructura necesaria y el efecto en el diálogo, que son las consecuencias de esta separación” (pp. 178-180).

Moore (1991) hace referencia a las posibilidades de transacción entre quienes aprenden y quienes enseñan, a través del lenguaje de la tecnología que se use, y afirma que:

la transacción que nosotros llamamos educación a distancia ocurre entre individuos que son maestros y aprendices, en un ambiente que tiene la característica especial de la separación física entre uno y otro, como un consecuente conjunto especial de conductas de enseñanza aprendizaje. La separación física es la que conduce a una laguna psicológica y de comunicación, un espacio de mal entendimiento potencial entre las entradas del instructor y del aprendiz, y esto es la distancia transaccional. Pone el concepto de distancia en la transacción comunicacional que posibilitan los medios tecnológicos. (citado en Zangara *et al.*, 2013, p. 316-317)

En el modelo de enseñanza mediada

interactúan tres elementos fundamentales, presentes en toda propuesta de enseñanza y que se redefinen en los espacios de enseñanza mediada: la estructura, como espacio de prefiguración, de niveles del curso, materiales, actividades y evaluación; el diálogo, como elemento transaccional de interacción entre personas e interactividad con los materiales; y la autonomía, como competencia metacognitiva de autorregulación del estudiante, que le permite, entre otras cosas, hacer uso óptimo de los elementos que le

proporciona la propuesta. La distancia transaccional examina el grado de autonomía del alumno y la distancia profesor-alumno, la cual está definida por la cantidad de diálogo y la estructura existente en el curso o programa. Los programas educativos pueden diferenciarse según el grado de estructura existente: cantidad de control ejercido por la institución o el docente; y el diálogo: cantidad de control ejercido por el alumno. A mayor estructura mayor distancia. A mayor diálogo menos distancia. (Zangara y Sanz, 2012, p. 88)

La educación semi-presencial combina actividades presenciales y no presenciales en la misma propuesta educativa, modificándose la frecuencia de encuentros presenciales.

En referencia a la segunda categoría de clasificación, según la optimización de la mediación de contenidos y estrategias didácticas:

*-Blended learning*: es un proceso de aprendizaje mixto, donde se combina el uso de medios electrónicos con el desarrollo de clases presenciales. “Es un aprendizaje flexible. Implica la definición de una estrategia didáctico-tecnológica donde se sopesen las ventajas de la metodología presencial y a distancia y se combine en su justa medida, en función de los destinatarios, las características de los docentes, el contexto, etc.” (Sanz y Zangara, 2013, pp. 9-10).

*-Extended learning*: se centra en el encuentro frecuente entre alumnos y docentes. El uso de tecnología extiende las posibilidades de la clase en términos de búsquedas de recursos, interacción, etc. La clase presencial es el centro y los recursos tecnológicos son satélites.

*-Aula invertida*: es una categoría de *extended learning*. Las actividades presenciales se complementan o extienden con actividades mediadas con tecnología digital: el aula se agranda o extiende a los espacios virtuales. Parte del “enseñar” sale del aula, el alumno accede a las clases mediadas a través de un entorno virtual de

enseñanza aprendizaje o en internet, y el tiempo compartido en el aula se emplea para construir conocimiento práctico y sacar conclusiones grupales del trabajo individual realizado en el hogar.

Con respecto a la tercera categoría de clasificación, según el tipo de tecnología, se puede mencionar:

*-E-learning*: aprendizaje electrónico. Hace referencia a la enseñanza a través de los entornos de Internet e intranet. Es el proceso de enseñanza a distancia que está mediado por las tecnologías informáticas que tratan de converger en los espacios de intranet e Internet.

*-M-learning*: “se basa en la capacidad de cualquier persona de utilizar la tecnología de red móvil para acceder a información relevante o para almacenar nueva información, con independencia de su ubicación física. *M-learning* es considerado como una forma de aprendizaje personalizado que une el contexto del aprendiz con la computación en nube utilizando un dispositivo móvil” (Herrera *et al.*, 2013, p.8).

*-t-Learning*: “se asocia a la educación por televisión, aunque decir que *t-Learning* es usar el televisor con fines educativos no es suficiente. La televisión lleva muchos años utilizándose con este fin. El *t-Learning* es cercano a lo que actualmente conocemos como *e-Learning*, es decir, usa estándares y herramientas de *e-Learning*. La diferencia radica en que el “*t-Learning*” no se difunde a través del internet y la computadora, sino a través de la televisión digital. Se trata por lo tanto de una adaptación del *e-Learning* a este medio. Sin embargo, se debe hacer énfasis en que esto es posible gracias a los avances en el campo de la digitalización de la información de televisión y de los receptores (TV digital). El televisor digital, o el analógico con *set-top box*, se convierten así en un dispositivo con capacidad de computación y se asemeja más a la computadora”. (Hernández *et al.*, 2013, p.106)

Estas modalidades han abierto nuevas oportunidades en la formación de usuarios de bibliotecas, especialmente las universitarias. Desde el punto de vista de la posibilidad que representan para el estudiante de nivel superior que, en muchos

casos, además de estudiar suele trabajar, las estrategias de implementación de programas de formación de usuarios mediados por tecnología informática hacen que puedan acceder desde cualquier lugar y en el tiempo que tengan disponible para ello, sin afectar sus actividades laborales o de estudio. Además, dentro del ámbito universitario, es común hoy en día que se cuente con un entorno virtual de enseñanza y aprendizaje, por lo que las bibliotecas que pertenecen a estas instituciones tienen la facilidad de solicitar un espacio dentro del entorno para desarrollar sus talleres de formación de usuarios a través de éste.

En el siguiente apartado se abordarán conceptos e ideas relacionadas con la mediación tecnológica en los programas de formación de usuarios, dentro de las instituciones de nivel superior.

### **3.3. Tecnología informática en bibliotecas universitarias: educación mediada y formación de usuarios**

En línea con Area Moreira (2019) se puede afirmar que las universidades han enfrentado diversos desafíos y se han adaptado a los cambios tecnológicos, transformando las estrategias y modalidades de la oferta curricular que proponen.

Dieser *et al.* (2020) afirman que

las tecnologías de la información y la comunicación ... forman parte de los escenarios sociales y culturales contemporáneos y redefinen las prácticas inmersas en su trama. Impactan en las relaciones cotidianas, las estructuras organizacionales, la gestión de la información, la construcción de conocimiento, la percepción y el vínculo con el espacio y el tiempo, entre otros múltiples aspectos. Las instituciones educativas no quedan excluidas de esta realidad. (p.37)

Tal como sucede en nuestra cotidianeidad, donde se entremezclan experiencias con fuerte mediación tecnológica, a través de diversos servicios en línea, la

educación superior evoluciona también hacia un nuevo escenario para la enseñanza y para el aprendizaje, caracterizado por la hibridación de modalidades y entornos de aprendizaje, donde se combinan actividades en espacios físicos con otras en el ámbito virtual. Pedró (2020), en su rol de Director del Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC) afirma que “la hibridación permite mayor flexibilidad y autonomía, con capacidad de autorregulación. Esta modalidad plantea que se aprende al ritmo de cada estudiante”. Hace mención, además, a que “la hibridación se viene dando antes de la pandemia; hay que intensificarla. Ir a una universidad donde la experiencia de campo sea completa a escala social, cultural, política; que sea una experiencia transformadora” (párr. 7).

Las bibliotecas universitarias, como parte componente de las universidades, no son ajenas a estos cambios y adaptaciones. En el funcionamiento cotidiano la biblioteca debe articular el desarrollo de sus actividades con la institución a la cual pertenece, orientándose al logro de los objetivos de ésta.

Con el paso del tiempo, las universidades han venido ofreciendo distintas modalidades educativas e incorporando diversidad de entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje, ya sea para el apoyo a las clases presenciales (posibilitando modalidades de aula extendida o de aula invertida), la formación *blended learning* o para su implementación de modalidades completamente a distancia (con completa mediación a través de entornos virtuales, lo que se refiere como modalidad virtual).

Dentro de las ventajas que proporcionan estos entornos virtuales de enseñanza aprendizaje, en las distintas modalidades, se puede mencionar, como principal, el acceso en cualquier momento y desde cualquier lugar, a través de diversos dispositivos. En cuanto a las características, y hablando específicamente de educación a distancia se puede afirmar que:

La educación a través de entornos online permite ofertar y extender los estudios a sujetos y colectivos sociales que por distintos motivos no pueden acceder a la enseñanza presencial. La docencia *online* debe favorecer un proceso de aprendizaje activo y experiencial del alumno sobre el conocimiento utilizando los recursos digitales. La enseñanza digital debe partir y basarse en la autonomía de trabajo del alumnado. En la educación en línea el profesor deja de ser un mero transmisor de información para transformarse en un gestor del conocimiento. El horario académico y el espacio de las clases se difuminan. En la educación en línea deben transformarse sustantivamente los modos, formas y tiempos de interacción entre docentes y alumnado, Internet permite y favorece la colaboración entre docentes y estudiantes más allá de los límites físicos y académicos de la universidad a la que pertenecen. (Area Moreira, 2019, p.11)

En la actualidad, los EVEA están siendo empleados con distintos fines y su uso se ha extendido notablemente, en especial el entorno Moodle. Sastre (2000) afirma que:

el entorno web, desde el punto de vista educativo, es una tecnología altamente recomendable para la formación y el autoaprendizaje que se encuentra más próxima a las capacidades y necesidades de los usuarios, ya que las aplicaciones informáticas junto a los nuevos productos multimedia ayudan a una mayor comprensión de los contenidos, gracias a la combinación de texto, imágenes fijas o en movimiento, archivos de audio, gráficos, etc. (citado en Martínez Ballester, 2014, p. 40)

Como se mencionó antes, la biblioteca no es ajena a estas modalidades de enseñanza y de aprendizaje que se extienden en la universidad. En relación a la formación de usuarios, García (2004) sostiene que la formación de usuarios en línea debe cumplir con una serie de requisitos para lograr el éxito que se espera entre los usuarios remotos. Entre esos requisitos se mencionan:

- Debe ser un servicio alcanzable y fácilmente perceptible.
- Se debe evitar la confusión y la dificultad en el uso, accesibilidad y navegabilidad por los recursos disponibles en la web bibliotecaria.
- Debe ser un servicio ágil, tanto en su forma como en su contenido. La biblioteca debe atraer a los usuarios reales y potenciales del servicio, por ello el servicio bibliotecario debe ser entretenido, lúdico y divertido.
- Debe ser un servicio que aporte soluciones a las dudas, consultas, necesidades de información e instrucción de los usuarios interesados.
- La agilidad, velocidad y precisión en la respuesta ofrecida a la necesidad planteada por el usuario debe ser una máxima del servicio proporcionado.

(citado en Martínez Ballester, 2014, p.40)

Es recomendable, para cualquier servicio, y en especial para los programas de formación de usuarios, adoptar estas premisas, o intentar acercarse a ellas para lograr que el servicio sea de calidad y tenga el éxito esperado. En definitiva, lo que se pretende con los programas de formación de usuarios es que éstos sepan localizar la información existente, en la biblioteca y fuera de ella, y conozcan todos los recursos a disposición, con la finalidad de que sean autónomos y productivos con los servicios ofrecidos en las instituciones bibliotecarias y para eso es importante el acompañamiento, la respuesta ágil y el seguimiento de los usuarios en estos programas.

La modalidad y recursos que la biblioteca elija para acercar al usuario el/los programa/s de formación que desea desarrollar puede variar, Sánchez y Tejada (2006), clasifican en los siguientes grupos los tipos de formación de usuarios:

- Cursos: explican de forma detallada el funcionamiento de un recurso o servicio de la biblioteca.

- Guías y ayudas: son herramientas de autoformación diseñadas para que cualquier miembro de la comunidad universitaria pueda obtener el mayor rendimiento de los recursos de información o de los servicios bibliotecarios.

- Manuales: incluyen información sobre el funcionamiento general de los servicios de la biblioteca, y sobre los recursos accesibles desde la página web de la biblioteca.

- Tutoriales: cumplen con el objetivo de facilitar a todos los usuarios el aprendizaje de forma autónoma y extracurricular. Posibilitan la adquisición de algunas habilidades informacionales. Su temática abarca desde lo concreto a lo general: cómo buscar información, un paseo virtual por la biblioteca, uso de los recursos electrónicos, etc. (citado en Martínez Ballester, 2014, p.40)

Tal como se plantea al inicio de este trabajo, en este caso se pondrá el foco en la formación mediada por tecnología informática porque cada vez más este sistema de estudio-formación está siendo preferido por los usuarios, puesto que permite una formación completa sin desplazamientos ni horarios marcados, disponiendo en todo momento de la información que el usuario pueda necesitar. Considerando, además, el contexto de aislamiento social preventivo y obligatorio que comenzó desde marzo de 2020, pasando luego a una etapa de distanciamiento social, este tipo de formación cobra aun mayor importancia, apoyando a la continuidad pedagógica en la virtualización de la educación superior. Autores como Alonso Arévalo (2020), y Arroyo-Vázquez y Gómez-Hernández (2020), hacen mención a las

recomendaciones que la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN) ofrece, como acciones que refuercen la virtualización de las clases. Las recomendaciones se centran en “fomentar los servicios virtuales priorizando la adquisición de libros y revistas en formato digital, favoreciendo el préstamo electrónico, potenciando consultas y trámites online, consolidando la formación virtual, promoviendo la creación de materiales formativos y facilitando la digitalización de contenidos impresos”. (Arroyo-Vázquez y Gómez-Hernández, 2020, p.4). Además de contar con estas recomendaciones se afirma que: “necesitamos pensar creativamente sobre formas de extender nuestra misión más allá de los espacios físicos.” (Alonso Arévalo, 2020, p.13).

Acorde al ámbito de trabajo de la tesista, resulta de interés investigar el estado del arte en esta temática, ya que se analizarán aciertos y barreras que permitirán enfocar luego la definición de nuevas estrategias para la formación de estos usuarios acorde a las necesidades actuales.



## CAPÍTULO 4.

### DISEÑO METODOLÓGICO PARA EL RELEVAMIENTO Y ANÁLISIS DE PROGRAMAS Y PROCESOS DE FORMACIÓN DE USUARIOS EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS ARGENTINAS.

Con el propósito de indagar acerca de los programas y procesos de formación de usuarios implementados en las bibliotecas universitarias, se plantea un relevamiento y análisis, a partir de los sitios web de las bibliotecas. Este relevamiento se complementa con el desarrollo de una encuesta, aplicada a aquellas bibliotecas que en sus sitios web proponen algún tipo de programa de formación de usuarios.

En este capítulo, correspondiente a la metodología aplicada en la investigación, se describen los procedimientos y criterios de análisis.

#### 4.1. Introducción

Los interrogantes que surgen, en el desarrollo del trabajo, se plantean en torno a la existencia, en las bibliotecas universitarias argentinas, de programas de formación de usuarios, y a los procesos, estrategias y modalidades implementados por las mismas para la concreción de estos programas.

En función de los objetivos planteados es necesario indagar acerca de las modalidades educativas incorporadas a estos programas, relevando las experiencias y proyectos que apliquen tecnología informática en el desarrollo de las propuestas, para el posterior análisis de casos.

A continuación, se expone la metodología propuesta.

## **4.2. Metodología empleada en el desarrollo del trabajo**

El trabajo propone la exploración de los sitios web de las bibliotecas de instituciones públicas de educación superior de Argentina, para analizar los programas de formación de usuarios, y la mediación con tecnología informática en estos programas. Los casos en los que se detectan estos programas son analizados y comparados. Con el análisis se intenta conocer el estado actual en que se hallan, para determinar sus diferencias o similitudes en cuanto a estrategias y recursos empleados (tiempo, personas, tecnologías) y modalidades educativas desarrolladas, considerando las diferentes categorizaciones establecidas para este trabajo. Teniendo en cuenta la importancia de estos programas en la formación universitaria y la necesidad de que los estudiantes adquieran habilidades y competencias relacionadas con la búsqueda, organización, evaluación y producción de información, se considera necesario el análisis de situación, para establecer el estado del arte de este tema. Esto permite delinear cuáles son las posibilidades y las barreras encontradas, para tomar acciones que beneficien la institución educativa en la cual me desempeño y como un aporte a toda la comunidad de profesionales que se desempeñan en vinculación con estas temáticas.

La investigación propone un primer acercamiento a los sitios web institucionales. En la exploración, se buscó determinar si cada facultad contaba con un sitio destinado a la biblioteca o si, por el contrario, la información referente a la misma se centralizaba en la institución mayor, ya sea la propia facultad o la universidad. Este dato determina el total de sitios que conforman la muestra a analizar. Una vez determinado esto, se procedió al análisis de los sitios encontrados, el sitio de la biblioteca, en los casos en que tuviera, o el de la facultad o universidad en caso de que la biblioteca no tuviera un espacio propio de información.

## **4.3. Etapas de la investigación**

La investigación se realizó en dos etapas: una etapa inicial en la que se efectuó un relevamiento de datos a través de los sitios web de las instituciones analizadas, y

una segunda etapa en la cual se llevó a cabo una encuesta a informantes clave en los casos que se consideraron relevantes para el trabajo.

#### **4.3.1. Etapa 1. Muestra. Metodología de trabajo y criterios empleados en la selección de la muestra**

Como punto de partida, para determinar los casos a analizar, se tomó el listado de 55 Universidades Nacionales publicado por la Secretaría de Políticas Universitarias del Ministerio de Educación y Deportes de la Nación (ver Anexo A) como fuente de información confiable.

Para el relevamiento de datos se confeccionó una planilla *ad hoc*, en Microsoft Excel, en la cual se volcaron los datos de cada universidad con sus respectivas facultades.

A continuación se establecieron distintas categorías para la recolección de datos a fin de facilitar el recorrido a través de los sitios web a analizar, a saber: datos generales (URL, presencia de entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje, y si es una unidad académica que centraliza todas las facultades, y por lo tanto todas las bibliotecas, o no); presencia o ausencia de programas de formación de usuarios, es decir si la institución anunciaba o no algún tipo de oferta para la formación de sus usuarios; y en caso de anunciarla intentar determinar, según la información del sitio, en qué modalidad educativa la plantea según la frecuencia del encuentro (presencial, semi presencial, EAD); según la optimización de mediaciones y estrategias (blended-learning, extended-learning o aula invertida) y según el tipo de tecnología (m-learning, e-learning o t-learning). Se relevaron datos, por un lado, acerca de la información que las instituciones brindan en sus sitios, en relación a servicios, acceso al catálogo, acceso a repositorios y a recursos electrónicos u otros. Por otro lado, se relevaron datos acerca de los materiales que se ponen a disposición de los usuarios (guías, tutoriales, presentaciones, etc.), considerando la importancia de esta información como un acercamiento de los usuarios a las bibliotecas, sobre todo pensando en aquellos casos en que la institución no ofrece, explícitamente, formación para los mismos. Además, se agregó un campo de

recolección de observaciones generales, en el que se describieron aquellas cuestiones consideradas de importancia para la investigación, como por ejemplo la presencia de materiales educativos, didácticos, etc. (texto y/o video) en especial en los casos en que no hay formación expresada de manera formal en el sitio web. Estas observaciones serán analizadas en la exposición de resultados.

Se analizaron, en total, 207 sitios web distribuidos en 55 universidades públicas nacionales. Cabe aclarar que existen universidades que centralizan la información referida a sus unidades académicas, y por lo general, dan información sobre una biblioteca central que cubre las necesidades bibliográficas de las distintas facultades. En este caso, las 14 universidades que centralizan la información, y que agrupan un total de 100 facultades, se analizaron con los mismos criterios que las facultades y se consideró como un todo, se contó una sola vez en la muestra, más allá de la cantidad de facultades que agrupara cada universidad, es decir que en lugar de analizar los 100 sitios se analizaron 14, con la intención de incluir en el análisis a todas las instituciones posibles.

#### **4.3.2. Etapa 2: Encuestas a informantes clave**

Se realizaron encuestas a informantes clave de todas las instituciones que ofrecen programas de formación de usuarios, es decir aquellas que en su sitio web proponen algún tipo de instrucción formal para sus usuarios.

Para la recolección de datos, a partir de las encuestas, se confeccionó un cuestionario semiestructurado, con preguntas abiertas y cerradas. El cuestionario fue compartido a través de correo electrónico al mail de contacto de cada institución. La encuesta se desarrolló entre el 15 de junio y el 30 de julio de 2021.



## CAPÍTULO 5.

### ANÁLISIS DE RESULTADOS.

A partir de la exploración de los sitios web de las bibliotecas y de la recolección de datos de las encuestas efectuadas a las mismas, se confeccionaron planillas *ad hoc* para el análisis correspondiente.

Este capítulo realiza la presentación y análisis de los resultados obtenidos, por un lado, desde los datos en los sitios web y, por otro lado, a partir de las encuestas.

#### 5.1. Introducción

El análisis se realizó sobre el total de 55 universidades públicas, según el listado antes mencionado (ver Anexo A). En estas 55 universidades se detectaron y analizaron 207 sitios en total. A continuación, se presenta el análisis de resultados obtenidos a partir de la exploración de los sitios institucionales y de las encuestas realizadas a las bibliotecas.

Se exponen los resultados obtenidos, divididos en análisis de los sitios, por un lado, y análisis de encuestas, por otro.

#### 5.2. Análisis de sitios

En primer lugar, se decidió revisar la presencia de EVEA en las distintas instituciones, con la finalidad de determinar si existe la posibilidad de uso de estos en la formación de usuarios, es decir, si las instituciones cuentan con estos sistemas para desarrollar cursos.

Se observó que casi la totalidad de las instituciones, el 97%, tienen disponible un EVEA. Como puede observarse, en el gráfico 1, el 83 % de las unidades

académicas usa como EVEA al sistema Moodle, seguido del 11% que utiliza educativa, y en menor medida Claroline y desarrollos propios, ambas con un 2%, AulasWeb con un 1%. y finalmente Chamilo y Cavila que no alcanzan el 1% de los casos.

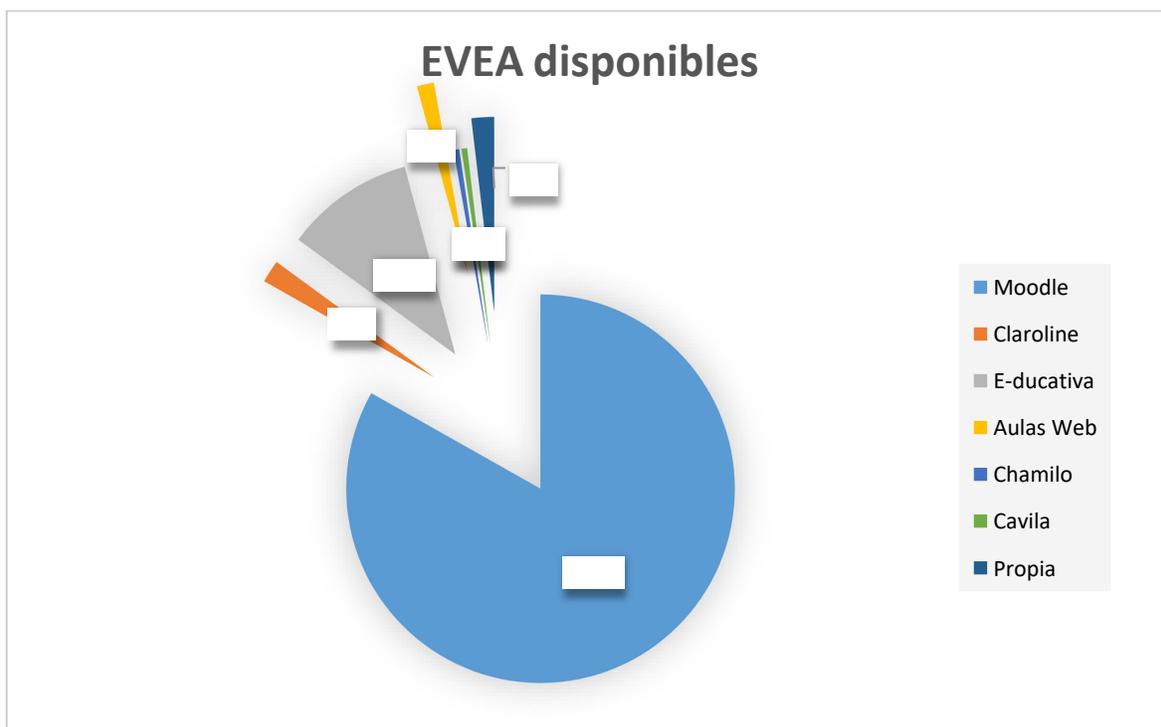


Gráfico 1. Entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje disponibles en las facultades (%). Según sitios institucionales.

En cuanto a la tipología de estos EVEA utilizados, se pudieron determinar tres tipos, por un lado, aquellos gratuitos (en general de código abierto), como Claroline, Chamilo o Moodle, por otro lado, los que utilizan plataformas pagas, como educativa y, por último, las que poseen desarrollos propios. Como puede observarse en el gráfico 2, el 85% de las facultades usa un EVEA gratuito, mientras que el 13% utiliza servicios pagos, y solo el 2 % posee desarrollos propios.

Cabe aclarar que el análisis previo sobre la presencia de EVEA, se realiza con la idea de determinar si efectivamente las instituciones, universidades o facultades, a las que pertenecen las bibliotecas, cuentan con un entorno, como recurso para la

implementación de un curso de formación de usuarios que pudiera desarrollarse en una modalidad a distancia o semi-presencial.

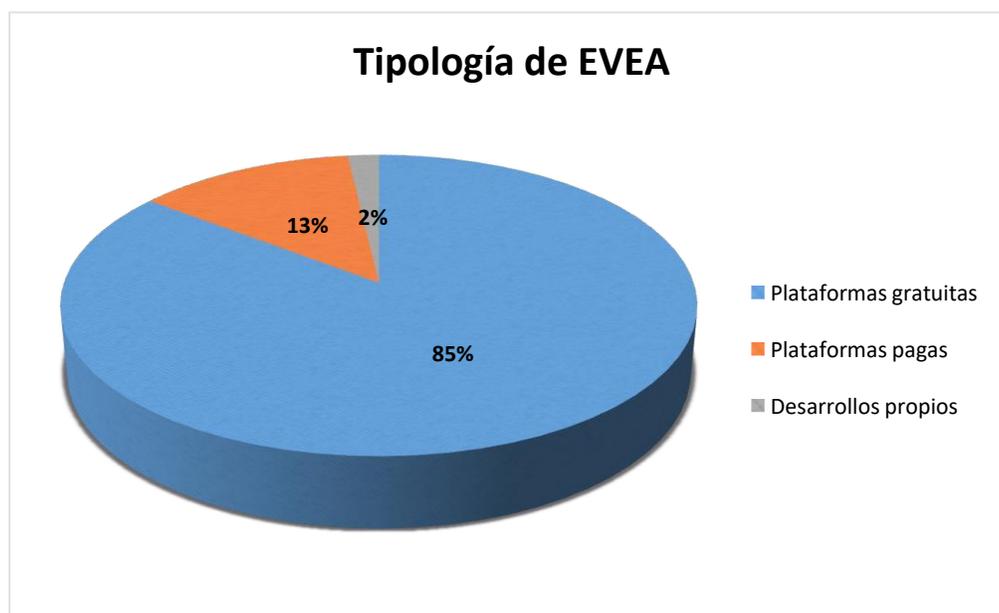


Gráfico 2. Tipología de EVEA usados (%). Según sitios institucionales.

A partir de la exploración de los sitios web de las bibliotecas, que conforman las 55 universidades, se indagó acerca de la información general que las bibliotecas ofrecen a su comunidad de usuarios, con la finalidad de tener un panorama general sobre las secciones informativas y su contenido, previo al análisis del tema central de este trabajo. Se pudo determinar, tal como lo muestra el gráfico 3, que las bibliotecas ofrecen, por lo general, datos sobre los servicios que brindan (86%); sobre el catálogo (72%), ya sea a cerca de la gestión de una cuenta de usuario, acceso o modalidades de búsqueda; el acceso a recursos electrónicos (50%); el acceso a repositorios propios o externos (16%); y otra información de menor relevancia (5%). Como se observa, las bibliotecas priorizan información sobre sus servicios y su propio catálogo.

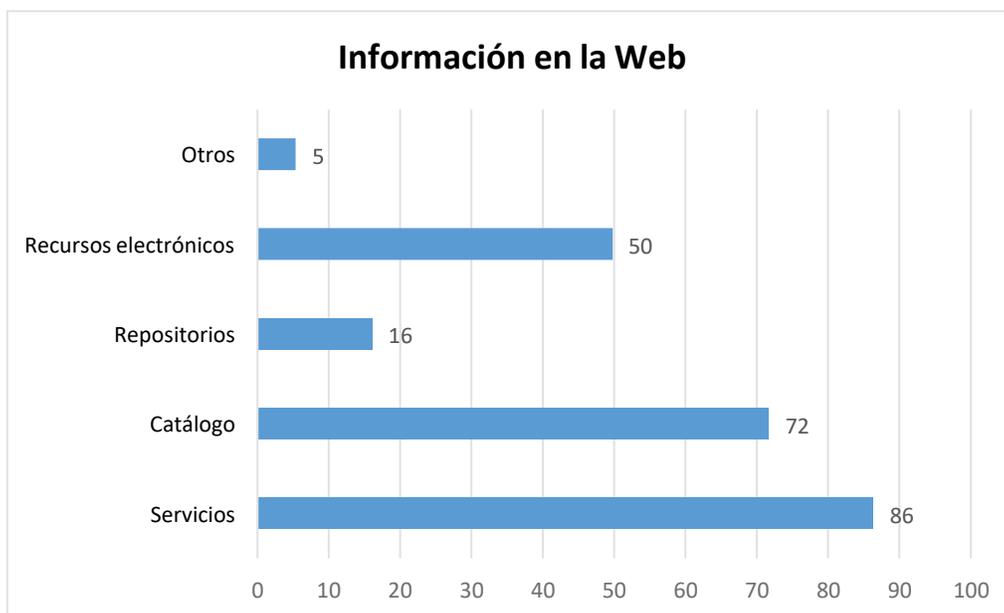


Gráfico 3. Información disponible en la Web de bibliotecas (%). Según sitios institucionales.

En cuanto a la oferta de un programa de formación de usuarios, tema central de este trabajo, se determinó, tal como se observa en el gráfico 4 que, del total de sitios analizados, solo en 49 bibliotecas, el 24% del total, se anuncia la oferta de un programa de formación de usuarios. Mientras que 145, el 70% de los casos, no dan ninguna información al respecto sobre el tema. Existen 13 casos, el 6%, en los que no fue posible acceder al sitio de la biblioteca para realizar el análisis.

En esta etapa fue necesario revisar distintos apartados, dentro del sitio institucional, para localizar, en primer lugar, la sección correspondiente a la biblioteca y, en segundo lugar, información relevante en cuanto a la formación de usuarios. En varios casos fue necesario recurrir a la lectura del reglamento de la biblioteca, y a cualquier otro documento similar dispuesto en el sitio institucional, para tratar de determinar si efectivamente ofrecían, dentro de sus servicios, algún tipo de capacitación/formación para los usuarios.

Cabe aclarar que lo que en este trabajo se denomina “Formación de usuarios”, dentro de las distintas instituciones se lo encontró con denominaciones tales como: capacitación de usuarios, taller de usuarios, taller de búsqueda bibliográfica,

alfabetización informacional, asesoramiento en el manejo de catálogos, asesoramiento en el uso de las nuevas tecnologías de la información, capacitaciones virtuales, capacitación en el uso adecuado de recursos de información, aprende a usar la biblioteca, formación en competencias informacionales, entrenamiento a usuarios, cursos de formación básicos y especializados, formación de usuarios iniciales. Incluso una institución anuncia formación de usuarios y alfabetización informacional, diferenciándolas en el tiempo que se dedica a cada actividad y en el enfoque de cada una. Mientras la alfabetización informacional se basa en búsqueda y recuperación de información y en gestores bibliográficos, la formación de usuarios consiste en charlas con visita guiada de 20 minutos, lo que hace que se plantee que en ese tiempo solo alcanza para la visita y el conocimiento de las instalaciones y servicios, es decir una formación básica.

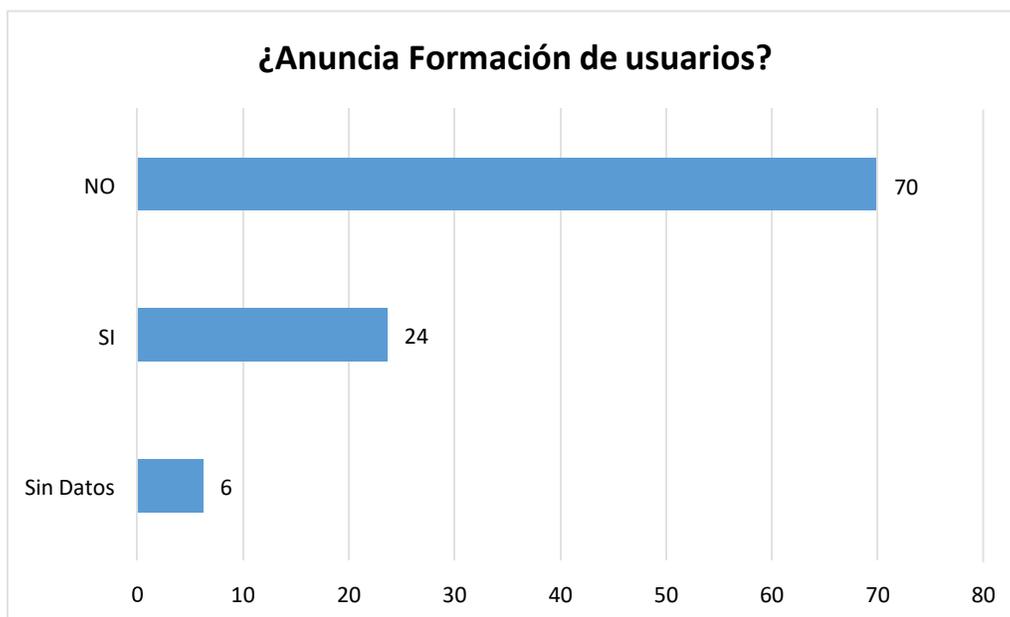


Gráfico 4. Anuncio de FU en los sitios analizados (%). Según sitios institucionales.

Al analizar en profundidad los 49 casos (24%) del total de la muestra, que anuncian formación de usuarios, se pudo determinar, como se observa en el gráfico 5, que 15 de ellos (28%) no presentan, luego, ninguna otra información que dé cuenta de cómo esta formación se lleva a cabo, por lo que no se ha podido determinar cuál es

la modalidad adoptada; en 1 caso se plantea la formación como una única visita guiada para conocer las instalaciones, de los casos restantes, 30 (56%) presentan modalidad presencial, mientras que 9 (17%) poseen formación a distancia. Existen 5 casos en los que la institución ofrece tanto la modalidad presencial como la modalidad a distancia, por lo que aparecen contados en ambas categorías. No hay casos en los que la formación se plantee en modalidad semi-presencial, al menos en este primer acercamiento a través de los sitios institucionales y de la información allí recabada.

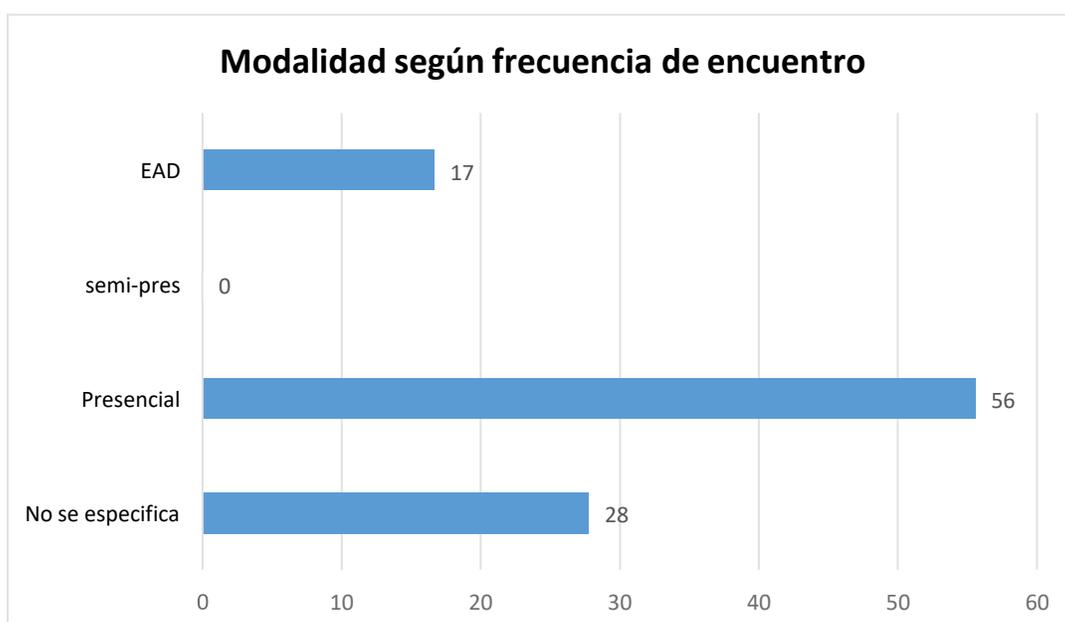


Gráfico 5. Modalidad según frecuencia de encuentro (%). Según sitios institucionales.

En contraposición a los casos que anuncian formación de usuarios, pero luego no dan mayores especificaciones, existen casos en los que, si bien no se especifica entre los servicios de la biblioteca, ni en ningún otro apartado, la formación de usuarios, se detectan luego, en la información sobre servicios o en otras secciones del sitio, tutoriales acerca del uso de la biblioteca y de diversos servicios, en texto o videos en el canal institucional de YouTube. También se encontraron guías de usuario en formato texto; presentaciones en PowerPoint, etc. en los que se especifican las características del catálogo. Algunos detallan las funciones de estos, estrategias de búsquedas en el catálogo propio, en bases de datos o en catálogos

colectivos, instrucciones de uso de gestores bibliográficos, orientación en normas de citación para trabajos de investigación, el uso de la biblioteca en general, etc., lo que hace suponer que si bien no cuentan con un programa de formación de usuarios, y por eso no lo anuncian, sí orientan a éste para el aprovechamiento de recursos y para su desempeño autónomo dentro de la biblioteca. En el gráfico 6 se muestra el relevamiento realizado sobre toda la muestra total, comparando las bibliotecas que contaban con una propuesta de formación de usuarios (fila inferior) y aquellas que no la presentaban (fila superior). Es notable que, entre las instituciones que no ofrecen o no declaran un programa de formación de usuarios, se encuentra el mayor número de los tutoriales detectados: 12 (67%), es decir que de alguna manera se intenta compensar la falta de un programa con este material visual de orientación al usuario.

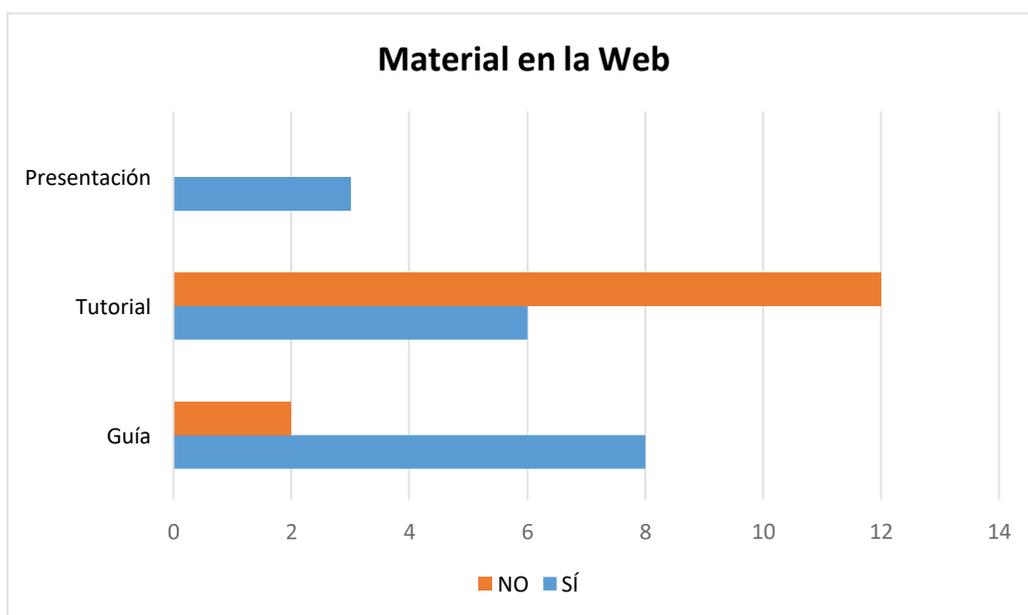


Gráfico 6. Materiales dispuestos en los sitios Web. Según sitios institucionales.

En cuanto a las modalidades educativas que ofrecen para la formación de usuarios, según la optimización de mediaciones y estrategias (blended-learning, extended-learning o aula invertida) y según el tipo de tecnología (m-learning, e-learning o t-learning), no fue posible encontrar información completa a través de los sitios institucionales, por lo que estos interrogantes se han trasladado a la encuesta

enviada a las 49 bibliotecas que anuncian programas de formación de usuarios, para poder acceder a la información.

En relación a las propuestas de formación de usuarios mencionadas en los sitios Web de las bibliotecas, y siguiendo la tipología de modelos de Azorín (2009), presentados en el capítulo 2, es importante decir que existen aquellos programas que se plantean como obligatorios, en los que el usuario debe completar una instancia de evaluación para acreditar el curso/taller y asociarse a la biblioteca, ya sea a través de la descarga y resolución de una evaluación para luego enviar a la biblioteca o a través de una actividad en línea, este modelo de curso puede estar integrado al currículo, para la obtención de créditos. Otras instituciones especifican el destinatario (ingresantes, docentes nuevos, comunidad educativa en general); en este caso se denomina modelo introductorio cuando está dirigido a alumnos integrantes, y en él se plantea una formación básica; mientras que los programas destinados a docentes tienen como objetivos formar a éstos para que sean ellos mismos quienes orienten luego a los alumnos. Existen bibliotecas en las que la formación se propone como actividad programada; otras en las que ofrece la a demanda, de forma grupal o individual, destinada a alumnos, y a pedido de las cátedras. Se detectaron también aquellas bibliotecas que ofrecen distintos niveles de formación, desde un nivel básico hasta un nivel experto, coincidiendo con el modelo de la Society of College, National & University Libraries (SCONUL), también mencionado en el capítulo 2, estos casos son muy pocos. Lamentablemente no todas las instituciones brindan este tipo de información en la Web, por lo que se indaga sobre estos puntos en las encuestas enviadas a las bibliotecas.

### **5.3. Análisis de encuestas**

La encuesta, cuyos resultados se analizan a continuación, se envió a las bibliotecas a mediados de junio de 2021. Fue respondida por 30 bibliotecas, un 61% del total, en un periodo de 45 días.

Al consultar sobre la existencia de un programa de formación de usuarios, para corroborar los datos obtenidos de los sitios Web, 2 de las bibliotecas respondieron

que no cuentan con un programa, es decir, se anunciaba en el sitio, pero en realidad no cuentan con el mismo, por lo que se analizan las respuestas de las 28 bibliotecas restantes.

Acerca de las características generales del programa que ofrecen las bibliotecas: si el programa se dicta a demanda, si cuenta con diferentes niveles de formación, si el destinatario debe completar una evaluación como forma de acreditación, si el programa forma parte de la currícula, y si es un requisito obligatorio para asociarse a la biblioteca, en el gráfico 7 se muestran los resultados obtenidos. Como puede observarse, la mayoría de las bibliotecas, 18 (64%) dictan el programa a demanda y ofrecen distintos niveles, 16 (57%), pero en la minoría de los casos se requiere evaluación, solo 7 (25%), forma parte de la currícula, 10 (36%), o es requisito obligatorio para ser socio de la biblioteca 4 (14%).

Dos cuestiones importantes, que vale la pena mencionar, son, por un lado, la no obligatoriedad del curso y, por otro lado, la falta de algún tipo de evaluación. Es comprensible que, al ingresar a la universidad, los alumnos no deseen una carga horaria extra que implica realizar un curso o taller de la biblioteca, pero en la experiencia profesional particular se ha demostrado que si el curso es obligatorio los usuarios lo realizan sin inconvenientes y valoran de forma positiva las estrategias y habilidades que aprenden. En cuanto a la evaluación, es importante saber qué contenido se deberían reforzar, reorganizar, replantear para futuras ediciones del curso o taller, la evaluación es un insumo para la mejora continua, no una mera comprobación de contenidos, por lo que es una instancia valiosa tanto para el usuario como para la biblioteca.

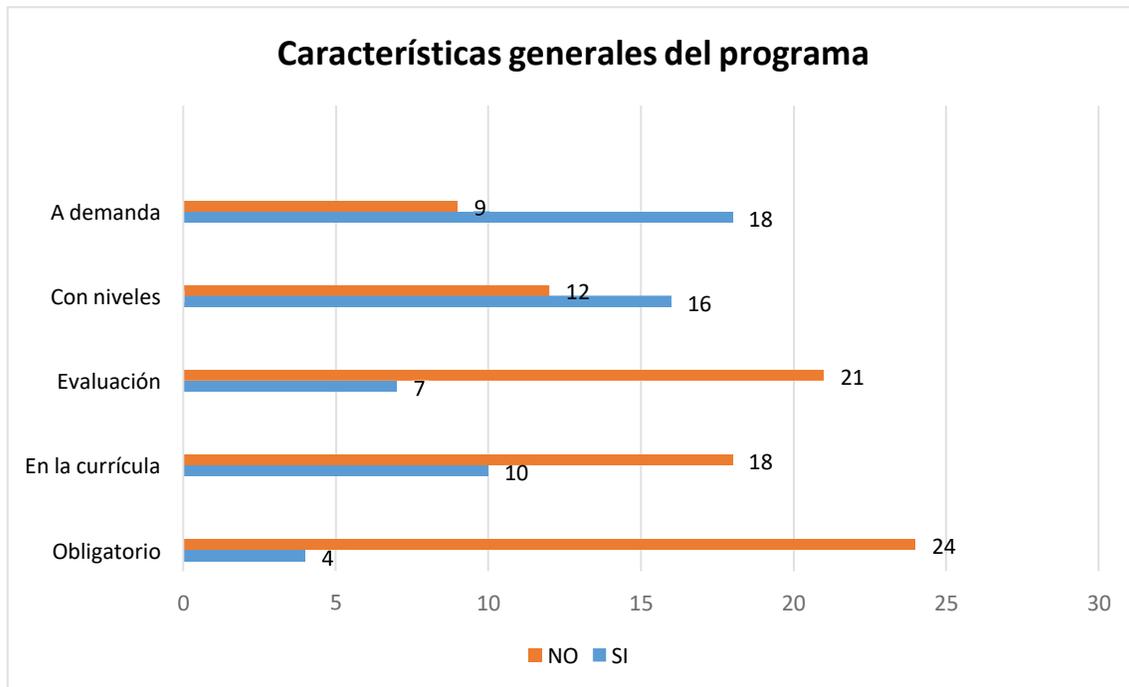


Gráfico 7. Características generales del programa de formación de usuarios. Según encuestas

En cuanto a los niveles de formación que ofrecen las bibliotecas, se detectaron cursos de nivel de formación básico, que algunas bibliotecas asocian a todos los destinatarios y otras solo a ingresantes; y otros avanzados, asociados en su mayoría a alumnos de posgrado, docentes o investigadores. El gráfico 8 muestra los destinatarios a los que están dirigidos estos programas, según las repuestas obtenidas de las bibliotecas: en primer lugar, los alumnos de grado y posgrado, 28 casos (100%), lo que demuestra la preocupación de las bibliotecas sobre la llegada a quienes están en formación, como alumnos universitarios; seguidos por los docentes con 22 (79%); los investigadores con 19 (68%); los graduados con 4 (14%); al igual que el público en general (14%); este dato llama la atención, ya que las bibliotecas, aun siendo universitarias, disponen de programas destinados a la comunidad en general, lo que representa una iniciativa interesante en línea con la formación a lo largo de la vida. En último lugar encontramos la categoría relacionada con el personal NoDocente de las universidades, con 3 casos (11%).

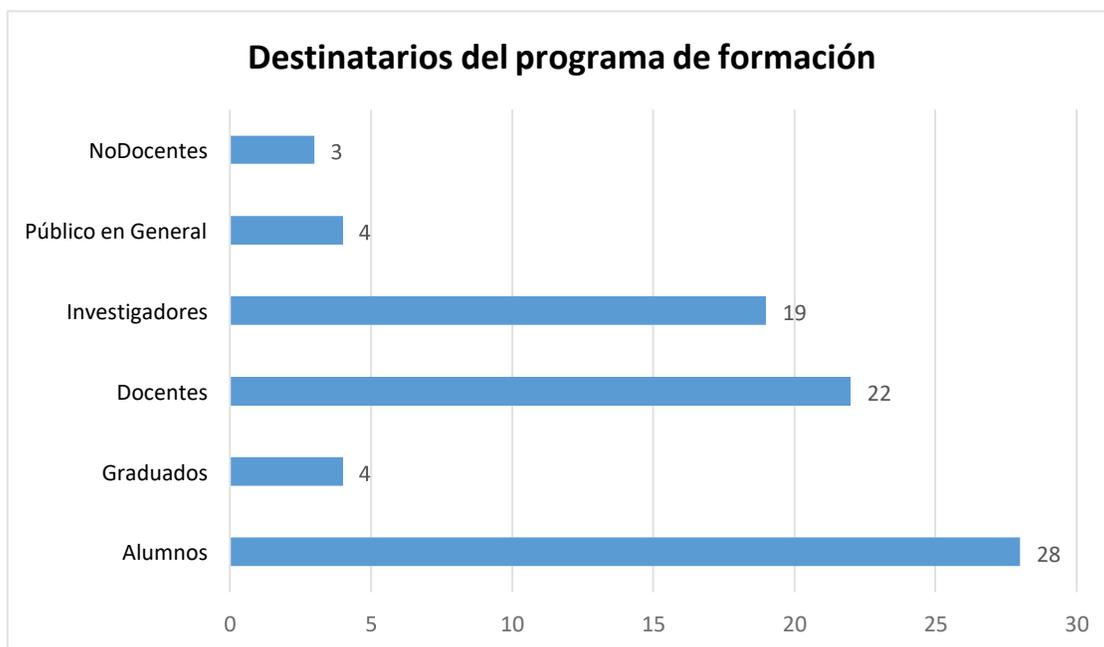


Gráfico 8. Destinatarios del programa de formación de usuarios. Según encuestas.

A través de la encuesta, se indagó sobre la modalidad educativa empleada en los programas de formación: según la frecuencia del encuentro; según la optimización de mediación y estrategia y según la tecnología aplicada.

Según la frecuencia del encuentro, tal como se observa en el gráfico 9, las bibliotecas ofrecen formación presencial en 18 casos (64%), a distancia en 10 casos (36%) y semipresencial en 4 (14%) de los casos analizados. Existen 2 bibliotecas que cuentan con modalidad presencial y a distancia, por lo que se encuentran incluidas en ambas categorías. Un caso ofrece las 3 modalidades educativas. Cabe mencionar que, en el relevamiento previo, a través de los sitios web, no se había hallado información sobre casos que ofrecieran formación del tipo semipresencial.

Como puede verse en los resultados obtenidos, la modalidad que prevalece en las bibliotecas es la presencial. La modalidad semipresencial y de educación a distancia no alcanzan entre ambas el valor de la primera. Es un dato importante, teniendo en cuenta que la encuesta se realizó dentro del periodo de aislamiento, y con la mayoría de las bibliotecas universitarias cerradas o con servicios reducidos, por lo que se intuía que los porcentajes favorecerían la modalidad de educación a

distancia. Por otro lado, si se consideran los avances tecnológicos antes descritos y el hecho de que la gran mayoría de las universidades cuenta con EVEA, se refuerza la idea de que la mayoría de las instituciones encuestadas contarían con modalidad a distancia o semipresencial. Estos datos no significan que las bibliotecas no estén pensando o trabajando en una propuesta de formación diferente, pero en la actualidad la formación presencial es la modalidad principal en los programas.

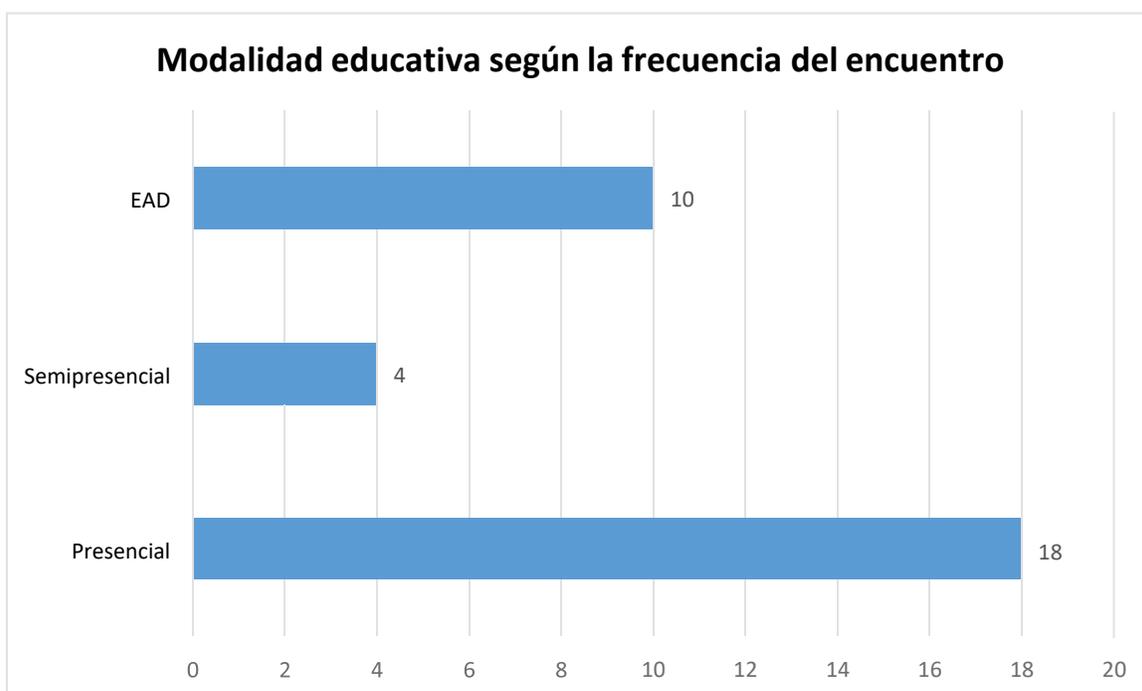


Gráfico 9. Modalidad educativa según la frecuencia del encuentro. Según encuestas.

En cuanto a la modalidad educativa en aquellas bibliotecas que ofrecen sus programas de manera semipresencial, según la optimización de mediación y estrategias, se pudo determinar que 2 bibliotecas emplean *Blended-learning*, mientras que 2 usan Aula invertida y la restante *Extended-learning*, respectivamente. Cabe aclarar que 1 biblioteca señala que emplea más de una modalidad (*blended learning* y aula invertida) por lo que se incluye en ambas categorías.

En respuesta al interrogante sobre la modalidad educativa según el tipo de tecnología empleada, en las 10 bibliotecas que ofrecen modalidad de EAD, todas afirmaron que la modalidad empleada es E-learning.

En lo referente a los recursos que utilizan las bibliotecas, para el desarrollo de los programas de formación de usuarios, se indagó acerca de los entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje a través de los cuales se propone la formación, los recursos informáticos y los didácticos que se emplean.

Se pudo determinar, según las respuestas obtenidas, y tal como se observa en el gráfico 10, que el 32% de las bibliotecas utilizan Moodle como entorno virtual de enseñanza y aprendizaje, mientras que el 4% usa Aulas Web, sumando, entre ambas, un total de 10 bibliotecas, es decir un 36% de los casos que emplea un EVEA como medio para el desarrollo del programa. El resto de las bibliotecas utiliza plataformas de comunicación sincrónica, tales como Jit.si, Meet, Zoom; o canales de comunicación asincrónica, tal es el caso de YouTube y redes sociales, en los cuales se dispone el material para que los destinatarios accedan al contenido. Es necesario aclarar que 5 bibliotecas (18%) no respondieron sobre estos interrogantes. Entre los recursos informáticos usados para el apoyo a la formación se destacan los equipos de PC y proyectores, mientras que los recursos didácticos mayormente empleados son las presentaciones visuales.

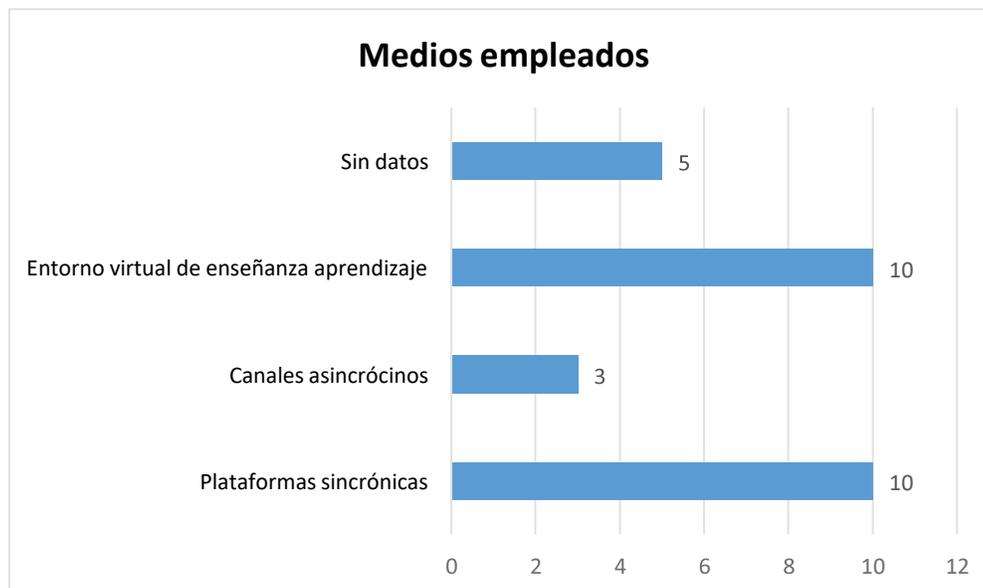


Gráfico 10. Medios utilizados en el desarrollo del programa de formación. Según encuestas.

En cuanto a los contenidos que se incluyen en el programa de formación de usuarios se puede observar, en el gráfico 11, que en 27 casos (96%) se propone como temática la capacitación en estrategias de búsqueda, un tema de suma importancia para fomentar la adquisición de habilidades en la recuperación de información pertinente, en 25 casos (89 %) se brinda información básica sobre la biblioteca, en esta categoría se incluyen el horario de atención y los servicios que se brindan. Si bien esta información puede ser difundida en diferentes medios y con distintas estrategias, no está de más agregarla a los programas de formación de usuarios y profundizar sobre los servicios y la forma de acceso a ellos; en 23 casos (82 %) se incluye en el programa la orientación en el uso del catálogo propio, este punto se relaciona fuertemente con las estrategias de búsqueda, ya que el usuario aprenderá estas estrategias que le serán útiles tanto en el propio catálogo como en cualquier otro, en bases de datos y repositorios, e incluso en otros sistemas fuera del ámbito bibliotecario. En la categoría “otros”, que aparece en 16 casos analizados (57%), se incluye información sobre repositorios institucionales, bases de datos documentales, recursos de acceso abierto, normas de citación, gestores bibliográficos, uso ético de la información y derechos de autor. Esta categoría, debido a los contenidos mencionados, enriquece los programas de formación de

usuarios, ya que amplía el panorama más allá de una formación básica y aporta otros componentes que hacen al manejo efectivo y eficaz de la información, para la generación de nuevo conocimiento. Por último, en 14 casos (50%) aparece información relacionada con la reglamentación vigente.

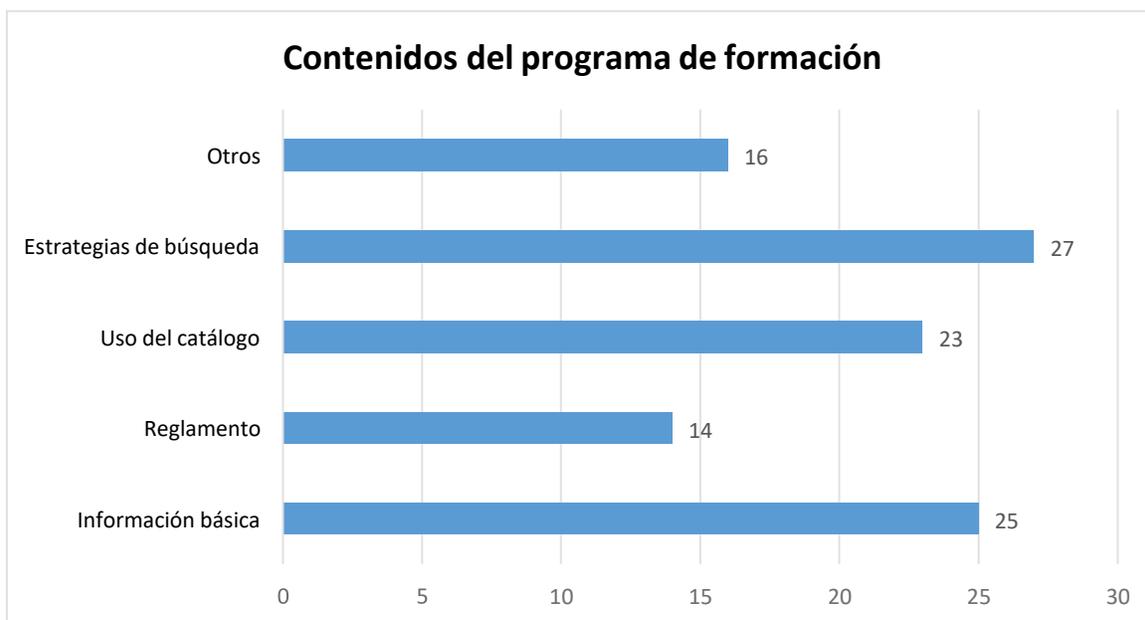


Gráfico 11. Contenidos que integran el programa de formación de usuarios. Según encuestas.



## CAPÍTULO 6.

### CONCLUSIONES Y TRABAJO FUTURO

Este trabajo se propuso con la finalidad de indagar acerca de la presencia de programas de formación de usuarios mediados por tecnología informática en las bibliotecas universitarias argentinas, en universidades públicas.

En este último capítulo, se presenta, por un lado, las conclusiones del trabajo, y por otro, se proponen futuras líneas de investigación, basadas en los resultados y conclusiones obtenidos.

#### 6.1. Conclusiones

Tal como se mencionó antes, el creciente desarrollo de las TIC afecta todos los ámbitos de nuestra vida. El ámbito educativo no es una excepción, las bibliotecas universitarias tampoco. Las TIC son de gran utilidad en el ámbito bibliotecológico y educativo, apoyan y dinamizan el proceso de enseñanza y aprendizaje a partir de la diversidad de herramientas y recursos que brindan y que cada vez están más al alcance de todos.

Las TIC ofrecen ventajas que deben ser consideradas, tanto a la hora de pensar estrategias de formación, como al momento de reformular las existentes. Un factor a considerar en la implementación de los programas de formación de usuarios mediados por tecnología informática es que éstas cambian constantemente, por lo que se debe estar dispuesto a adaptar los programas a estos cambios. Las habilidades requeridas por los usuarios en su formación tampoco son estáticas, van variando a medida que las TIC cambian, a medida que los recursos de información crecen, se transforman y se desarrollan, a medida que la información se acrecienta,

día a día, y se complejiza localizar, reunir, evaluar y adquirir información de calidad para la generación de nuevo conocimiento.

Como se ha podido apreciar, a lo largo del trabajo, las bibliotecas universitarias han ido adaptándose a los cambios que se producen constantemente, tanto en el entorno como dentro de la institución universitaria de la que forman parte. Han adaptado los servicios y las funciones de los profesionales que las conforman, han implementado programas de formación de usuarios con la incorporación, en mayor o menor medida, de tecnología informática.

Si bien, más allá de lo ideal, existe una realidad que no se puede desconocer, y es que no todas las bibliotecas cuentan con los mismos recursos, y que cada una se adapta, y adapta sus servicios, a los recursos con los que cuenta, es importante destacar los factores positivos que se desprenden del trabajo. Dentro de estos factores, se pueden mencionar que: las bibliotecas están incorporando tecnología informática al desarrollo de los programas de formación de usuarios; existen bibliotecas que ofrecen más de una modalidad de formación; aparece cierta diversidad de materiales desarrollados por las propias bibliotecas y disponibles en los sitios institucionales. Lo antes mencionado demuestra que la formación de usuarios mediada por tecnología informática y el acercamiento a éstos de los recursos y servicios disponibles, es una preocupación que se viene dando en el ámbito de estas instituciones. Aunque las experiencias no se dan de manera masiva, se valora desde lo positivo que éstas existan.

En base a los resultados obtenidos en la investigación, y si bien es positivo que las bibliotecas hayan comenzado a utilizar tecnología informática, se debe considerar que solo 49 bibliotecas universitarias, de un total de 207 sitios analizados, anuncian programas de formación a través de sus sitios web institucionales. Este dato indica que un número importante de estas instituciones deja por fuera de sus servicios estos programas, y por lo tanto son excluidas del análisis realizado. Además, cabe señalar que de estas 49 bibliotecas detectadas al inicio de la investigación, solo 4 ofrecen, como modalidad de formación, la opción semipresencial y 10 la modalidad de EAD, según datos relevados en las bibliotecas que respondieron la encuesta,

por lo que se concluye que aunque existen experiencias en el tema de investigación, todavía es escaso el número de bibliotecas que ofrece formación mediada por tecnología informática, aún más si se considera que el 100% de las instituciones analizadas cuentan con EVEA, un recurso valioso que podría utilizarse para la implementación de un curso de formación de usuarios a desarrollarse en una modalidad a distancia o semi-presencial. Otro dato importante es que, un alto número de bibliotecas que ofrece un programa de formación de usuarios, utilizan plataformas de comunicación sincrónica o asincrónica, por fuera del EVEA que la institución de la que forman les ofrece como recurso.

Se pudo comprobar, en el análisis de resultados expuesto en el capítulo anterior, que la mayoría de las bibliotecas ofrecen, en los programas de formación de usuarios, información referida a estrategias de búsqueda, sobre la biblioteca y sobre el catálogo, pero un escaso porcentaje ofrece capacitación referida a repositorios institucionales, bases de datos documentales, recursos de acceso abierto, normas de citación, gestores bibliográficos, uso ético de la información y derechos de autor. Estos temas, poco desarrollados en los programas, deberían ser incluidos, ya que enriquecen la formación y aportan al usuario distintos contenidos fuertemente relacionados con los anteriores, siendo también temas centrales de cualquier programa de formación, y no periféricos.

Dos puntos a considerar, en cuanto a las características generales de los programas de formación de usuarios son: por un lado, que estos no se propongan como obligatorios, solo se da la obligatoriedad en 4 casos y, por otro lado, que no requieran de evaluación de ningún tipo, en 21 casos de 28 analizados. Estos factores son críticos en los programas de formación de usuarios. La obligatoriedad es fundamental para lograr que la totalidad de los usuarios adquiera las habilidades y destrezas, necesarias en la búsqueda, localización, selección y uso de la información. La evaluación es un insumo necesario para la biblioteca, para la mejora continua de los programas que ofrece, en cuanto a materiales, recursos y contenidos.

Tal vez se requiera de cierta articulación con las cátedras, sobre todo de los primeros años de las carreras, para poder ofrecer al usuario alumno que, como quedó demostrado en esta investigación, es el principal destinatario de estos programas, un recorrido que articule con sus necesidades de información y formación reales. Tanto docentes como bibliotecarios podrían trabajar en pos de que el alumno logre acceder a cualquier recurso de interés que satisfaga su necesidad de información, de manera autónoma. Una alternativa podría ser incorporar estos programas de formación de usuarios a los cursos o talleres de iniciación a la vida universitaria, o similares.

Las bibliotecas deben asumir, con mayor fuerza, el compromiso de acompañar el proceso de adquisición de habilidades y competencias para el mejor uso posible de los recursos disponibles, y lograr usuarios críticos en el uso de la información. Incluso, se debería considerar que, a mayor cantidad de usuarios formados en el uso de servicios y recursos, mayor será el aprovechamiento de los mismos, y en consecuencia este aprovechamiento facilitará que la biblioteca pueda solicitar ampliar sus recursos y servicios o solicitar nuevos, a partir del uso comprobado, tales como suscripciones a bases de datos y revistas científicas digitales, ampliación del fondo bibliográfico o de la planta profesional.

Así, el rol de los profesionales de la información debe ser revisado a la luz de los desarrollos de las tecnologías de la información y comunicación, y de los cambios que se generan en la creciente producción de información, en los recursos disponibles, en los medios de acceso. Se plantea la necesidad de resignificar el rol del bibliotecario, como profesional de la información, como docente, como tutor; como investigador, profundizar en la investigación y la aplicación de las herramientas y recursos para facilitar el acceso a la información y la generación de nuevos conocimientos; sabiendo que la tecnología por sí sola no basta para intervenir en la formación de los usuarios; para mejorar la misión que tienen hoy las bibliotecas, sino que es necesario adoptarlas de manera consciente, considerando el por qué, el para qué, el cómo de tal incorporación.

Para finalizar, vale decir que se tienen a disposición recursos tecnológicos, distintos, nuevos y no tanto, con los que es posible implementar algún tipo de mejora en los distintos servicios que se ofrecen, en el acercamiento al usuario, en la disposición de la información que se brinda. Claro que éste no es un trabajo en solitario, la articulación con la institución, al interior de las cátedras, puede enriquecer el trabajo, tanto para los profesionales bibliotecarios como para los propios docentes y, sobre todo, para los usuarios alumnos.

## **6.2. Trabajo a futuro**

Como profesionales de la información es necesario reconocer la responsabilidad, al mismo tiempo que la posibilidad, de fomentar el buen uso de recursos y servicios, de formar usuarios responsables, allí donde el conocimiento nace y se desarrolla, en la biblioteca universitaria, en la universidad, en el inicio de las búsquedas bibliográficas y en el uso ético de la información. Aún queda un largo camino por hacer. El logro es alcanzable, posible, pero es necesario valerse de las propias habilidades y destrezas en la recuperación y el uso de la información a través de diversas fuentes y servicios, estar actualizados e investigar. Las experiencias de otras instituciones son muy valiosas, observar el trabajo de colegas puede agregar valor a nuestra propia experiencia, servir de guía, provocar nuevas inquietudes.

A futuro, se plantea la necesidad investigar y proponer la implementación de programas de formación de usuarios en las bibliotecas que no cuenten con éstos. Para lograr este desafío se plantea el desarrollo de un proyecto, adaptable a cualquier biblioteca universitaria, en el que se cubran todas las necesidades de formación básicas. Dicho trabajo deberá cubrir distintas etapas:

-Analizar programas específicos de formación de usuarios y alfabetización informacional que se encuentran en marcha en bibliotecas de nivel superior y que estén debidamente documentados para determinar las estrategias implementadas en estos programas.

-Analizar la tecnología informática para la generación de contenidos y comunicación, que posibilite la implementación de programas de formación de usuarios, para poder decidir según las necesidades y los recursos disponible.

-Proponer un plan de colaboración entre las bibliotecas de educación superior, creando y fortaleciendo una comunidad de práctica bibliotecaria, enfocada específicamente a la formación de usuarios.

-Proponer un plan de trabajo / proyecto integral orientado a bibliotecas universitarias. Adaptable a las necesidades y recursos. Considerando aspectos formativos y tecnológicos para su implementación.



## BIBLIOGRAFÍA.

Alonso Arévalo, J. (17 y 18 junio 2020). *Las bibliotecas universitarias ante un presente y un futuro inéditos*. II FORO VIRTUAL DGB-UNAM. Nuevos desafíos de las bibliotecas universitarias ante la COVID-19. <http://hdl.handle.net/10366/143227>

Alonso Arévalo, J.; Saraiva, R. M. (2020). Las competencias básicas en materia de información en el contexto de la universidad del siglo XXI. *Información, cultura y sociedad*, n. 42. pp. 153-162  
<http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/ICS/article/view/7428/7065>

Area Moreira, M. (2019). *La enseñanza universitaria digital. Fundamentos pedagógicos y tendencias actuales*. Documento de apoyo para el módulo “Docencia Digital” del Curso de Acreditación en Competencia Digital Docente de la Universidad de La Laguna, marzo 2019. <https://shortest.link/8ZK>

Argentina. Ministerio de Educación y Deportes. Secretaría de políticas públicas. (2020). *Listado de Universidades Nacionales*. <https://web.archive.org/web/20161125234950/http://portales.educacion.gov.ar/spu/sistema-universitario/listado-de-universidades-e-institutos/listado-de-universidades-nacionales/>

Arroyo-Vázquez, N.; Gómez-Hernández, J. A. (2020). La biblioteca integrada en la enseñanza universitaria online: situación en España. *Profesional de la información*, v. 29, n. 4. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.04>

Azorín Millaruelo, C.; Sánchez Suárez, J. A. (11, 12 y 13 de marzo de 2009). *Alfabetización informacional en un entorno virtual: ¿trabajamos juntos?*

Congreso Isko-España: nuevas perspectivas para la difusión y organización del conocimiento. Valencia

[https://www.researchgate.net/publication/203196123\\_Alfabetizacion\\_informacional\\_en\\_un\\_entorno\\_virtual\\_trabajamos\\_juntos](https://www.researchgate.net/publication/203196123_Alfabetizacion_informacional_en_un_entorno_virtual_trabajamos_juntos)

Barrera, M. E. (2013). *Formación Usuarios en Alfabetización Informacional: estudio aplicado a la Biblioteca Central del Instituto Universitario del Gran Rosario*. <http://humadoc.mdp.edu.ar:8080/xmlui/handle/123456789/94>

Dieser, P.; Sanz, C. y Zangara, A. (2020). Autorregulación del aprendizaje en contextos educativos mediados por tecnologías digitales. Teoría, investigación y aplicaciones en la educación superior iberoamericana. En Lion, C. (Comp.). *Aprendizaje y tecnologías. Habilidades del presente, proyecciones de futuro*, pp. 37-72. Noveduc. 143p.

Echeverry Montoya, D. M. (2010). *La biblioteca universitaria en el contexto actual de la educación superior en Colombia*. [Tesis Diploma en bibliotecas universitarias. Escuela Interamericana de Bibliotecología. Universidad de Antioquía, Medellín, Colombia]. <https://es.slideshare.net/Diamar421/la-biblioteca-universitaria-en-el-contexto-actual-de-la-educacin-superior-en-colombia>

Fernández-Ramos, A. (2014). El papel de las bibliotecas en el acceso a recursos web de calidad. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.19, n.1, pp.115-129, jan./mar. 2014. <https://www.scielo.br/pdf/pci/v19n1/08.pdf>

Gaitán, A. y Coraglia, M. I. (2020). El CRAI como evolución necesaria de la biblioteca universitaria. *Revista Latinoamericana de Educación Comparada*, 11(17), pp. 111-131. <https://www.saece.com.ar/relec/revistas/17/art7.pdf>

García Reche, G.; Candil Gutiérrez, M. y Bustamante Rodríguez, A. T. (2004). Las bibliotecas universitarias en los sistemas bibliotecarios. *Boletín de la*

Asociación Andaluza de Bibliotecarios. 2004, n.75-76, pp. 115-133.  
[http://www.aab.es/pdfs/baab75\\_76/75a12.pdf](http://www.aab.es/pdfs/baab75_76/75a12.pdf)

Gómez Hernández, J. A.; Morales, F. (2001). De la formación de usuarios a la alfabetización informacional: propuestas para enseñar las habilidades de información. *Scire*. Vol.7 n.2, pp. 53-83, jul.-dic. 2001.  
<https://www.ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1150>

Gómez Hernández, J. (15 al 18 de abril de 2002). *La alfabetización informacional como servicio de las bibliotecas*. 36 Reunión Nacional de Bibliotecarios. Buenos Aires. <http://eprints.rclis.org/28510/>

Gómez Hernández, J. A. (2010). Las bibliotecas universitarias y el desarrollo de las competencias informacionales en los profesores y los estudiantes. *Revista Universitaria y Sociedad del Conocimiento*, vol. 7 n.2 Universitat Oberta de Catalunya. Barcelona, julio de 2010.  
<http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/2585/1/gomez-esp.pdf>

Gómez-Hernández, J. (2013). Unir educación y bibliotecas: la evolución de un reto permanente. *El profesional de la información*, marzo-abril, 22(2), pp. 101-105.  
<http://www.elprofesionalde lainformacion.com/contenidos/2013/marzo/01.pdf>

González-Fernández-Villavicencio, N. (2016). Bibliotecarios e innovación docente: la oportunidad de los planes tutoriales y los trabajos de fin de grado. *BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació*, 36(juny).  
<http://bid.ub.edu/es/36/gonzalez.htm>

González-Santos, O. y Bicet-Álvarez, E. (2013). La biblioteca universitaria: de la conservación al CRAI pensando en Cuba. *Ciencias de la Información*, vol.

44, n. 1, 2013. Instituto de Información Científica y Tecnológica. La Habana, Cuba. <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181428544006.pdf>

Hernández, R.; Morales, M.; y Roca, M. de la (2012). *Los desafíos del diseñador instruccional en el campo del t-Learning*. I Jornadas Iberoamericanas de Difusión y Capacitación sobre Aplicaciones y Usabilidad de la Televisión Digital Interactiva, JAUTI. La Plata. [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/25947/Documento\\_completo.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/25947/Documento_completo.pdf?sequence=1)

Hernández Hernández, C. J. (2010). Un plan de formación en competencias de información a través de aulas virtuales: análisis de una experiencia con alumnado universitario. *Revista de la Universidad y Sociedad del Conocimiento*. Vol.7 n.2, pp. 50-62. <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/2587/1/hernandez-esp.pdf>

Herrera, S; Sanz, C. y Fennema, C. (2013). MADE-mlearn: un marco para el análisis, diseño y evaluación de experiencias de m-learning en el nivel de postgrado. *Revista Iberoamericana de Educación en Tecnología y Tecnología en Educación*, junio n.10, pp. 7-15. <http://teyet-revista.info.unlp.edu.ar/nuevo/files/No10/TEYET10-art01.pdf>

Kessler, M. I.; Pietroboni, M. F. (28 y 29 de noviembre de 2013). *Experiencia de Formación de usuarios mediada por tecnología en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP*. III Jornadas de Intercambio y Reflexión acerca de la Investigación en Bibliotecología. La Plata, Argentina. [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.3364/ev.3364.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.3364/ev.3364.pdf)

Kessler, M. I.; Pietroboni, M. F. (2016). Implementación del Taller virtual de Formación de usuarios en la biblioteca de la Facultad de Ciencias

Económicas de la UNLP. *Informatio*, vol.21 n.1, pp.51-66.  
<https://164.73.112.42/index.php/informatio/article/view/181>

Martínez Ballester, I. (2014) Formación de usuarios online en bibliotecas universitarias: estado de la cuestión. *Cuadernos de Gestión de Información* 4, pp. 38-50. <https://revistas.um.es/gesinfo/article/view/219011>

Moore, M. (1988). Una nueva visión de los principios de la educación a distancia. *Informe de Investigaciones educativas*, vol.2 n.2.  
<http://biblo.una.edu.ve/ojs/index.php/IIIE/article/view/187/177>

Monfasani, R. y Curzel, M. (2010). *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama. 272 p.

Naranjo Velez, E. (2004). Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una conceptualización. *Investigación Bibliotecológica*, vol.19 n.38, pp. 33-60.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2005000100003](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2005000100003)

Ochoa García, J. (13 enero 2015). El bibliotecario: ¿docente en la universidad? *Infotecarios*. <https://www.infotecarios.com/el-bibliotecario-docente-en-la-universidad/#.YEvzd2hKjIU>

Pedró, F. (28 de septiembre de 2020). Pandemia, tecnología y educación superior. Tendencias internacionales. [Webinar La transformación del mundo requiere de una educación superior híbrida].  
<https://www.iesalc.unesco.org/2020/09/28/la-transformacion-del-mundo-requiere-de-una-educacion-superior-hibrida/#.YMj9J6hKjIU>

- Quevedo Pacheco, N. L. (febrero de 2006). *Alfabetización informacional en la biblioteca universitaria: conceptos y experiencias*. Seminario de trabajo Biblioteca, aprendizaje y ciudadanía: ALFIN. Toledo. <http://eprints.rclis.org/17435/>
- Rendón Giraldo, N. E. (2000). La formación de usuarios de la información. Una propuesta curricular. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, vol. 23 n.1-2, pp. 91-104. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/RIB/article/view/7925>
- Rendón Giraldo, N. E., Naranjo Vélez, E., y Giraldo Arredondo, C. M. (2005). Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano: resultados de la investigación. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, vol. 28 n.2, pp. 43-86. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/RIB/article/view/8586>
- Rendón Giraldo, N. E.; Herrera Cortés, R. (2008). Hacia una formación de usuarios de la información en entornos locales. *Información, Cultura y Sociedad*, n.19, pp. 35-62. <http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/ICS/article/view/831>
- Sanz, C y Zangara, A. (2014). *Apostillas sobre los conceptos básicos de educación a distancia o...una brújula en el mundo de la virtualidad*. [Material didáctico elaborado para la Maestría en Tecnología Informática aplicada en Educación]. Facultad de Informática. Universidad Nacional de La Plata, La Plata. Argentina. 12 p.
- Sanz, C. V. (2015). *Conceptos básicos* [Material didáctico de clase]. Seminario de Educación a Distancia, Facultad de Informática, Universidad Nacional de La Plata, La Plata, Argentina.
- Sanz, C. y Zangara, A. (2015). *Conceptos básicos*. [Material didáctico de clase]. Seminario de Educación a Distancia. Facultad de Informática. Universidad Nacional de La Plata, La Plata. Argentina.

Somoza Fernández, Marta. y Abadal, Ernest. (2007). La formación de usuarios en las bibliotecas universitarias españolas. *El profesional de la información*, vol.16 n.4, pp. 287-293. <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2007.jul.02>

UNESCO (noviembre de 2005). *Declaratoria de Alejandría sobre la Alfabetización informacional y el aprendizaje a lo largo de la vida*. <http://www.alfared.org/page/informaci-n-general/741>

Uribe Tirado, A. (2009). Interrelaciones entre veinte definiciones-descripciones del concepto de alfabetización en conformación: propuesta de macro-definición. *ACIMED*, vol.20 n.4, pp. 1-22. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352009001000001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000001)

Uribe Tirado, A. (2012). Programas de alfabetización informacional en las universidades argentinas: niveles de desarrollo. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, n.44, pp. 47-71. <http://eprints.rclis.org/17064/>

Verdugo Sánchez, J. A. (1993). Hacia un concepto de formación de usuarios y propuesta de un programa. *Investigación bibliotecológica*, vol.7 n.15, pp. 4-15. <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3817>

Zangara, A. y Sanz, C. (22 al 26 de octubre, 2012). *Aproximaciones al concepto de interactividad educativa*. I Jornadas Iberoamericanas de difusión y capacitación sobre aplicaciones y usabilidad de la Televisión digital interactiva. Facultad de Informática. Universidad Nacional de La Plata. La Plata. Argentina. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/25943>

Zangara, A., Sanz, C., y Abásolo, M. (10-12 de septiembre, 2013). *Modelos de educación a distancia y producción de materiales educativos. El caso de la TVDI*. II Jornadas Iberoamericanas de difusión y capacitación sobre aplicaciones y usabilidad de la Televisión Digital Interactiva. Universidad de Córdoba, España. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/90420>



## ANEXOS.

- A- Listado de Universidades Nacionales analizadas en el trabajo.
- B- Cuestionario empleado para las encuestas a informantes clave



## ANEXO A.

\*Listado de Universidades Nacionales Analizadas<sup>4</sup>.

1

**Universidad de Buenos Aires**

Edicto Ereccional del 12/08/1821

[www.uba.ar](http://www.uba.ar)

2

**Universidad de la Defensa Nacional**

Ley 27.015

Sancionada el 12/11/2014

Promulgada el 02/11/2014

[www.undef.edu.ar](http://www.undef.edu.ar)

3

**Universidad Nacional Arturo Jauretche**

Ley 26.576 del 29/12/09

[www.unaj.edu.ar](http://www.unaj.edu.ar)

4

**Universidad Nacional de Avellaneda**

Ley 26.543

[www.undav.edu.ar](http://www.undav.edu.ar)

5

**Universidad Nacional de Catamarca**

Ley 19.831 del 12/09/1972

[www.unca.edu.ar](http://www.unca.edu.ar)

6

---

<sup>4</sup> El listado fue obtenido de

<https://web.archive.org/web/20161125234950/http://portales.educacion.gov.ar/spu/sistema-universitario/listado-de-universidades-e-institutos/listado-de-universidades-nacionales/>

**Universidad Nacional de Chilecito**

Decreto PEN N° 2.615

Ley 25.813 del 27/11/03

<http://www.undec.edu.ar/>

7

**Universidad Nacional de Córdoba**

Año de Fundación 19/06/1613

Nacionalizada 11/09/1856

<http://www.unc.edu.ar/>

8

**Universidad Nacional de Cuyo**

Ley 12.578 del 21/03/1939

<http://www.uncu.edu.ar/>

9

**Universidad Nacional de Entre Ríos**

Ley 20.366 del 10 /05/1973

<http://www.uner.edu.ar/>

10

**Universidad Nacional de Formosa**

Ley 23.631 del 28/09/1988

<http://www.unf.edu.ar/>

11

**Universidad Nacional de San Martín**

Ley 24.095 del 10/06/1992

<http://www.unsam.edu.ar/>

12

**Universidad Nacional de General Sarmiento**

Ley 24.082 del 20/05/1992

[www.ungs.edu.ar](http://www.ungs.edu.ar)

13

**Universidad Nacional de Hurlingham**

Ley 27.016

Sancionada el 19/11/2014

Promulgada el 02/12/2014

<http://www.unahur.edu.ar/>

14

**Universidad Nacional de José Clemente Paz**

Ley 26.577 02/12/2009

[www.unpaz.edu.ar](http://www.unpaz.edu.ar)

15

**Universidad Nacional de Jujuy**

Ley 20.579 del 13/11/1973

[www.unju.edu.ar](http://www.unju.edu.ar)

16

**Universidad Nacional de la Matanza**

Ley 23.748 del 29/09/1989

[www.unlam.edu.ar](http://www.unlam.edu.ar)

17

**Universidad Nacional de la Pampa**

Ley 20.275 del 12/04/1973

<http://www.unlpam.edu.ar/>

18

**Universidad Nacional de la Patagonia Austral**

Ley 24.446 del 23/12/1994

<http://www.unpa.edu.ar/>

19

**Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco**

Ley 22.173 del 25/02/1980

<http://www.unp.edu.ar/>

20

**Universidad Nacional de la Plata**

Ley 4.699 del 12/08/1905

<http://www.unlp.edu.ar/>

21

**Universidad Nacional de la Rioja**

Ley 24.299 del 05/01/1994

[www.unlar.edu.ar](http://www.unlar.edu.ar)

22

**Universidad Nacional de las Artes**

Ley 26.997

Sancionada el 22/10/2014

Promulgada de Hecho el 07/11/2014

[www.iuna.edu.ar](http://www.iuna.edu.ar)

23

**Universidad Nacional de Lanús**

Ley 24.496 del 07/06/1995

[www.unla.edu.ar](http://www.unla.edu.ar)

24

**Universidad Nacional de Lomas de Zamora**

Ley 19.888 del 13/10/1972

<http://www.unlz.edu.ar/>

25

**Universidad Nacional de los Comechingones**

Ley 26.998

Sancionada el 22/10/2014

Promulgada de Hecho el 07/11/2014

<http://www.unlc.edu.ar/>

26

**Universidad Nacional de Luján**

Decreto Ley 20.031 del 20/12/1972

[www.unlu.edu.ar](http://www.unlu.edu.ar)

27

**Universidad Nacional de Mar del Plata**

Ley 21.139 del 30/09/1975

[www.mdp.edu.ar](http://www.mdp.edu.ar)

28

**Universidad Nacional de Misiones**

Ley 20.286 del 16/04/1973

[www.unam.edu.ar](http://www.unam.edu.ar)

29

**Universidad Nacional de Moreno**

Ley 26575

[www.unm.edu.ar](http://www.unm.edu.ar)

30

**Universidad Nacional de Quilmes**

Ley 23.749 del 29/09/1989

[www.unq.edu.ar](http://www.unq.edu.ar)

31

**Universidad Nacional de Rafaela**

Ley. 27.062

Sancionada el 03/12/14

Promulgada de Hecho el 23/12/2014

<https://www.unraf.edu.ar/>

32

**Universidad Nacional de Río Cuarto**

Ley 19.020 del 01/05/1971

[www.unrc.edu.ar](http://www.unrc.edu.ar)

33

**Universidad Nacional de Río Negro**

Creada por Ley 26.330 del 19/12/07

[www.unrn.edu.ar](http://www.unrn.edu.ar)

34

**Universidad Nacional de Rosario**

Ley 17.987 del 29/11/1968

[www.unr.edu.ar](http://www.unr.edu.ar)

35

**Universidad Nacional de Salta**

Ley 19.633 del 11/05/1972

[www.unsa.edu.ar](http://www.unsa.edu.ar)

36

**Universidad Nacional de San Juan**

Ley 20.367 del 10/05/1973

[www.unsj.edu.ar](http://www.unsj.edu.ar)

37

**Universidad Nacional de San Luis**

Ley 20.365 del 10/05/1973

[www.unsl.edu.ar](http://www.unsl.edu.ar)

38

**Universidad Nacional de San Antonio de Areco**

Ley 27.213

Sancionada el 25/11/2015

Promulgada el 02/12/2015

<https://www.unsada.edu.ar/>

39

**Universidad Nacional de Santiago del Estero**

Ley 20.364 del 16/05/1973

[www.unse.edu.ar](http://www.unse.edu.ar)

40

**Universidad Nacional de Tierra del Fuego, Antartida e Islas del Atlantico Sur**

Ley 26.559

Sancionada 18/11/2009

Promulgada 16/12/2009

[www.untdf.edu.ar](http://www.untdf.edu.ar)

41

**Universidad Nacional de Tres de Febrero**

Ley 24.495 del 07/06/1995

[www.untref.edu.ar](http://www.untref.edu.ar)

42

**Universidad Nacional de Tucumán**

Nacionalizada Ley 11.027 de 1921

[www.unt.edu.ar](http://www.unt.edu.ar)

43

**Universidad Nacional de Villa María**

Ley 24.484 del 05/04/1995

[www.unvm.edu.ar](http://www.unvm.edu.ar)

44

**Universidad Nacional de Villa Mercedes**

Ley 26.542 del 11/11/2009

[www.unvime.edu.ar](http://www.unvime.edu.ar)

45

**Universidad Nacional Alto Uruguay**

Ley 27.074

Sancionada el 10/12/2014

Promulgada el 06/01/2015

<https://www.unau.edu.ar/>

46

**Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires**

Ley 20.753 del 09/10/1974

[www.unicen.edu.ar](http://www.unicen.edu.ar)

47

**Universidad Nacional del Chaco Austral**

Ley 26.335 del 26/12/ 2007

[www.uncaus.edu.ar](http://www.uncaus.edu.ar)

48

**Universidad Nacional del Comahue**

Ley 19.117 del 15/07/1971

[www.uncoma.edu.ar](http://www.uncoma.edu.ar)

49

**Universidad Nacional del Litoral**

Ley 10.861 del 17/10/1919

[www.unl.edu.ar](http://www.unl.edu.ar)

50

**Universidad Nacional del Nordeste**

Decreto Ley 22.299 del 16/12/1956

[www.unne.edu.ar](http://www.unne.edu.ar)

51

**Universidad Nacional del Noroeste de la Provincia de Buenos Aires**

Decreto PEN 2.617 del 16/12/2002

[www.unnoba.edu.ar](http://www.unnoba.edu.ar)

52

**Universidad Nacional del Oeste**

Ley 26.544 03/12/09

[www.uno.edu.ar](http://www.uno.edu.ar)

53

**Universidad Nacional del Sur**

Decreto PEN 154 del 05/01/1956

[www.uns.edu.ar](http://www.uns.edu.ar)

54

**Universidad Nacional Raúl Scalabrini Ortiz**

Sancionada el 25/11/2015

Promulgada el 12/02/2015

<https://www.unso.edu.ar/>

55

**Universidad Tecnológica Nacional**

Ley 14.855 del 14/10/1959

Modificada por leyes N° 15.948 y 16712

[www.utn.edu.ar](http://www.utn.edu.ar)



## ANEXO B.

### **Cuestionario.**

#### **Relevamiento de cursos de formación de usuarios en bibliotecas universitarias argentinas.**

A. Identificación de la institución (nombre, localidad, provincia). Estos datos son de uso interno y no serán publicados.

B. La Biblioteca ofrece un curso/taller destinado a la formación de usuarios/alfabetización informacional?

SI NO

C. Si ofrece un curso de estas características, responda:

1. ¿Es requisito para asociarse a la biblioteca?

SI NO

2. ¿Forma parte de la currícula?

SI NO

3. ¿Tiene una evaluación final como acreditación?

SI NO

Si respondió afirmativamente ¿En qué consiste la evaluación?

4. ¿Cuenta con distintos niveles?

SI NO

\*Si respondió afirmativamente, amplíe la información

5. ¿Se ofrece a demanda?

SI NO

6. ¿Quiénes son los destinatarios?

7. ¿Cuál es la modalidad educativa habitual según la frecuencia del encuentro?

-Presencial

-Semi presencial

-A distancia

8. ¿Cuál es la modalidad educativa según la optimización de mediaciones y estrategias?

-Blended-learning (se combina el uso de medios electrónicos con el desarrollo de clases presenciales)

-Extended-learning (la clase presencial es el centro y los recursos tecnológicos son satélites)

-Aula invertida (es una categoría de *extended learning*. el alumno accede a las clases mediadas a través de un entorno virtual de enseñanza aprendizaje (EVEA) o en internet y realiza práctica y actividades más de taller en el encuentro presencial.

9. ¿Cuál es la modalidad educativa según el tipo de tecnología?

-E-learning (hace referencia a la enseñanza a través de los entornos de Internet e intranet)

-M-learning (forma de aprendizaje personalizado que une el contexto del aprendiz con la computación en nube utilizando un dispositivo móvil)

-T-learning (a través de la televisión digital)

D. ¿Utiliza un entorno virtual de enseñanza aprendizaje?

SI NO

Si respondió afirmativamente mencione cuál

E. ¿Qué recursos informáticos utiliza?

F. ¿Qué recursos didácticos utiliza?

G. ¿Qué contenidos se imparten a través de este curso? Señale entre las siguientes opciones:

Información básica sobre la biblioteca (horarios, servicios)

Reglamentación vigente

Características propias del catálogo

Estrategias de búsqueda

Otros ¿Cuáles?

H. ¿Brinda información a los usuarios por fuera del curso? ¿Cuál? ¿De qué manera?

*Gracias por su valiosa colaboración.*