

“Bibliotecas: necesarias para una sociedad libre, igualitaria e informada”

## Alfabetización informacional, virtualidad e inteligencia artificial: nuevos desafíos y oportunidades.

### Autoras:

Provenzano, Florencia [fprovenzano@unsam.edu.ar](mailto:fprovenzano@unsam.edu.ar)

Messina, Lara [lmessina@unsam.edu.ar](mailto:lmessina@unsam.edu.ar)

More, Sabrina [smore@unsam.edu.ar](mailto:smore@unsam.edu.ar)

*Universidad Nacional de San Martín, Biblioteca Central UNSAM. (San Martín, Provincia de Buenos Aires, Argentina)*

### Resumen

La implementación de actividades y programas de alfabetización informacional ocupa un lugar central en las bibliotecas en pos de brindar información y capacitación sobre los servicios y recursos disponibles, de promover el desarrollo de competencias en el uso y gestión de la información y de fortalecer el vínculo con la comunidad de usuarios.

La vuelta a la presencialidad pospandemia en las instituciones educativas se transitó con el desafío de adoptar el formato híbrido con el diseño de propuestas didácticas acordes a las necesidades y expectativas de los usuarios. Asimismo, los últimos avances en inteligencia artificial aplicada a la investigación y aprendizaje presentan un nuevo reto y la necesidad de afianzar la alianza colaborativa con los docentes e investigadores para pensar juntos propuestas creativas. Se presentará el caso de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de San Martín que en los últimos años ha construido diferentes espacios presenciales, virtuales e híbridos para la alfabetización informacional.

### Abstract

The implementation of information literacy activities and programs occupies a central place in libraries in order to provide information and training on available services and resources, to promote the development of skills in the use and management of information and to strengthen the link with the user community.

The return to post-pandemic presence in educational institutions was faced with the challenge of adopting the hybrid format with the design of didactic proposals according to user' s needs and expectations. Likewise, the latest advances in artificial intelligence applied to research and learning present a new challenge and the need to strengthen the collaborative alliance with teachers and researchers to think of creative proposals together. The case of the Central Library of the National University of San Martín will be presented, which in recent years has built different in-person, virtual and hybrid spaces for information literacy.

Para un óptimo abordaje de la alfabetización informacional (en adelante ALFIN) las acciones deben enmarcarse en un programa de formación que contemple diversos componentes, a saber: tipo de biblioteca, características de la comunidad de usuarios, fundamentación, objetivos, contenidos, actividades, recursos, cronograma y evaluación. Los programas de ALFIN promueven espacios de formación en los que se desarrollan contenidos de forma planificada, progresiva y sostenida en el tiempo para dar respuesta a las necesidades específicas de la comunidad. Para ello, es necesario generar las herramientas adecuadas para cubrir las necesidades de un público diverso: docentes, investigadores y estudiantes particularmente, que por su número, heterogeneidad (grado, posgrado, tecnicaturas, diplomas) y su mayor dinamismo es un grupo que requiere acompañamiento a lo largo de toda su trayectoria educativa, atendiendo a las necesidades de formación en cada etapa: inicio de cursada, primeros años, estudiantes avanzados, en instancia de tesis.

Es interesante resaltar también que el campo informacional, por ser transversal a todas las áreas del conocimiento, sostiene y constituye los aprendizajes (Muiños de Britos, 2018) y este rasgo le aporta un valor adicional como elemento articulador y potenciador de saberes, ya que es un eje ideal para el diseño de propuestas multidisciplinarias colaborativas entre docentes y bibliotecarios. Dada su relevancia, los programas ALFIN de las bibliotecas universitarias “deberían estar incluidos en el currículum formal como un contenido más de la formación integral.” (García y Portugal, 2008).

En este sentido, la Biblioteca Central UNSAM desde su conformación en 2010, diseñó una propuesta de formación para la comunidad universitaria, con una oferta de capacitaciones que incluían una presentación de la Biblioteca (sitio web, catálogo, trámite para asociarse, servicios), bases de datos, recursos especializados en diferentes áreas (Sociales, Humanidades, Ciencia y Tecnología). También se comenzaron a brindar las capacitaciones a demanda de las cátedras, además del espacio para el asesoramiento personalizado; todas las actividades en modalidad presencial y facilitadas por el equipo de bibliotecarios del área de servicios.

A partir de 2015 se conformó el equipo interdisciplinario ALFIN con la incorporación de docentes de diferentes especialidades (Matemática, Filosofía, Letras) lo que permitió profundizar y diversificar las propuestas. Por ejemplo, se diseñó el Ciclo de capacitaciones, se abrió el canal educativo de YouTube y por otro lado, en consonancia

con el fuerte compromiso institucional de la Unsam con el territorio desde la Biblioteca se desarrollaron actividades colaborativas y abiertas a toda la comunidad que ampliaron el alcance de la propuesta ALFIN:

**Capacitaciones abiertas a toda la comunidad.** Herramientas para la búsqueda laboral: [“Cómo armar un buen CV y prepararte para una entrevista laboral”](#). Actividad desarrollada en colaboración con la Oficina de Empleo Unsam implementada bajo modalidad taller donde primero se repasaban diferentes formatos de confección de CV y luego se realizaban juegos de rol para que los asistentes pudieran prepararse mejor para una entrevista laboral. Se realizaron varias ediciones desde 2015 al 2017, la actividad estaba abierta a toda la comunidad y el cupo se completaba en cada edición debido a la gran demanda.

**Participación en el Proyecto UNES – Universidad y Escuelas Secundarias** (2014-2017). Bajo el lema “Pensar, trabajar y aprender juntos”, el equipo conformado por la UNSAM y 15 escuelas secundarias públicas del partido de San Martín trabajó en el desarrollo de proyectos para mejorar la formación en las áreas de ciencias exactas, naturales y tecnología. La Biblioteca Central participó con la actividad de ALFIN orientada a profundizar y ampliar las competencias en gestión de la información para los estudiantes y docentes de escuelas secundarias, a partir de la reflexión y la planificación colaborativa. Como resultado de esta experiencia se creó una sección especial en el espacio Formación del [sitio web de la biblioteca](#): *ALFIN en la escuela secundaria*, que incluye la memoria del proyecto y una selección de recursos digitales afines para inspirar acciones de ALFIN en la escuela.

**Ciclo de capacitaciones.** La oferta de capacitaciones se reorganizó en formato de *Ciclo* con capacitaciones semanales como una manera de presentar en orden secuencial y progresivo los contenidos. La propuesta se diseñó con una mirada integral sobre las diferentes instancias y competencias involucradas en el proceso de investigación: la búsqueda, la gestión, el uso de la información y diferentes aspectos relacionados con la escritura académica y científica; contenidos que se incluyeron en las capacitaciones sobre recursos digitales, gestores de referencias bibliográficas y escritura académica con normas APA. Los encuentros se pensaron como un recorrido pero son independientes entre sí, por lo que cada usuario puede seleccionar la o las propuesta/s de su particular

interés, y cabe destacar que la mayoría de los asistentes completa el ciclo obteniendo así una experiencia de formación completa.

**Canal educativo de YouTube.** En 2015 se sumó a la oferta de actividades presenciales el primer espacio digital dedicado a ALFIN con la apertura del [canal educativo de YouTube](#), una propuesta de aprendizaje 2.0 donde se presentan de manera organizada tutoriales breves y dinámicos para responder las preguntas más frecuentes del quehacer académico de la universidad. Se pueden encontrar por ejemplo, videos sobre escritura académica con normas APA, sobre el uso de los gestores de referencias bibliográficas Zotero y Mendeley y sugerencias de recursos de información digitales para la investigación, entre otros. Este espacio de aprendizaje se originó con el objetivo de facilitar el acceso a tutoriales, a contenidos académicos y brindar una posibilidad de autoformación para la comunidad universitaria UNSAM, en un espacio virtual abierto en internet que nos permitía superar la barrera física del Campus Miguelete -donde se encuentra la Biblioteca Central- y llegar a la comunidad de las diferentes sedes (en San Martín, en CABA, Chascomús) y modalidades de cursada (presencial, virtual, híbrida).

Dentro de las ventajas que ofrece YouTube podemos destacar que es un servicio gratuito y de fácil gestión que da la posibilidad de llegar a un público mucho más amplio y diverso que busca contenidos académicos y también nos permitió compartir [Recursos para bibliotecas](#). Por otro lado, la red social ofrece interacción con los usuarios y métricas muy completas con información demográfica, sobre vistas y suscriptores y particularmente nos interesa mencionar las *fuentes de tráfico*, que nos permiten saber que los videos de la Biblioteca se utilizan en plataformas virtuales de Unsam y en otros sitios educativos, lo cual amplía notablemente el alcance y denota que son recursos con valor educativo. Especialmente durante la pandemia se puso en evidencia que YouTube tiene un gran potencial para las bibliotecas, en cuanto a la alfabetización informacional, la creación de contenido, para la transmisión y repositorio de grabaciones de actividades, como espacio valioso para la formación, la actualización e interacción entre colegas, con la comunidad de usuarios y de internautas en general. Con su presencia en las redes sociales, especialmente en YouTube, -que se mantiene a la fecha como el sitio web más consultado después de Google<sup>1</sup>-, las bibliotecas aportan contenido de calidad que inspira confianza, obtienen visibilidad y posicionan su servicio en la comunidad global.

---

<sup>1</sup> <https://www.similarweb.com/top-websites/>

Con la llegada de la pandemia por el covid-19, el aislamiento y el posterior período de reincorporación a las actividades habituales, las comunidades universitarias se vieron afectadas en su tradicional forma de desarrollar las actividades académicas. El modelo clásico de la clase en un aula, con pizarra y presencialidad fue rápidamente reemplazado por un aula en plataformas digitales (zoom, meet, jitsu, etc.). La repentina mudanza a la virtualidad transformó el ambiente académico y aportó nuevos desafíos y posibilidades en la gestión de los procesos de enseñanza, aprendizaje e investigación. En cuanto a las bibliotecas, los servicios tradicionales debieron ser reformulados y adaptados para acompañar a los estudiantes y a toda la comunidad universitaria en el nuevo contexto garantizando el acceso a la información y los servicios para sostener la continuidad de las actividades académicas.

Los bibliotecarios tomaron las herramientas tecnológicas disponibles para rediseñar el servicio acorde a las demandas del usuario remoto, se reforzaron los servicios a distancia a través del desarrollo de colecciones digitales, el fortalecimiento del trabajo cooperativo para la provisión de documentos, para la suscripción conjunta a recursos de información y también rápidamente se adaptaron las actividades de ALFIN, en un momento crítico para la comunidad de usuarios que requería contar con las herramientas necesarias para poder desenvolverse en un entorno completamente digital. La tecnología web 2.0 posibilitó la creación de nuevos contextos para el servicio de referencia digital (Bazán y Ortiz-Repiso, 2013), las bibliotecas además de utilizar el correo electrónico, los formularios web de pregunta al bibliotecario, chat, sms, blog, redes sociales, ganaron cada vez más presencia en otros espacios como las plataformas educativas virtuales, y más aún con el impulso pospandemia.

Durante los últimos años se han desarrollado propuestas pedagógicas para diversas disciplinas en espacios formales e informales donde se integran un abanico de recursos semióticos tecnológicos. Sin embargo, es necesario destacar que la multimodalidad no es una característica privativa de los usos tecnológicos sino que acompañan nuestros intercambios en la vida cotidiana (Scollon y Scollon, 2011). El uso de las tecnologías en contextos educativos es anterior a la pandemia por el covid-19, sin embargo, con la irrupción de las políticas que acompañaron el estado de emergencia sanitaria en Argentina llegó el Aislamiento Social Preventivo Obligatorio. Así, las dinámicas multimodales del espacio presencial como la articulación entre los usos verbales y no verbales, las miradas, gestos, conductas de la clase migraron

repentinamente al espacio virtual y en este desplazamiento también se transformaron y adaptaron.

La adaptación a la virtualidad no fue sencilla ni estuvo exenta de desafíos, tanto de índole tecnológica como institucional. Los docentes universitarios adecuaron sus clases a las limitaciones del distanciamiento obligatorio. Si bien la modalidad virtual no es algo nuevo en el entorno de la educación superior sí lo fue para muchos docentes que aprendieron a utilizar recursos digitales para sostener los espacios de formación. Al mismo tiempo, las capacitaciones de las bibliotecas se desarrollaron de manera virtual. Para llevar adelante esta tarea desde la Biblioteca Central tomamos una serie de decisiones que tuvieron la intención de acompañar el desarrollo académico de la universidad durante este periodo.

Así comenzamos a delinear una serie de propuestas para realizar las capacitaciones de manera virtual. Luego de analizar las diferentes aplicaciones de videollamadas disponibles, decidimos utilizar la versión institucional de Google Meet en su versión para la Universidad Nacional de San Martín, a la que pertenece la Biblioteca Central. Esta opción era gratuita, nos permitía grabar la actividad completa y nos pareció la más segura frente a los ciberataques. Este servicio de videotelefonía nos resultó muy conveniente, entre otras razones, porque era sencillo articular en ella otras aplicaciones de Google como el Google Drive donde creamos las presentaciones y donde se guardaban de manera automática las grabaciones; el Calendario donde programamos los encuentros junto con sus enlaces y los Formularios que enviamos al final de los encuentros al modo de una encuesta sobre el servicio. Las grabaciones de los ciclos que se realizaron durante la pandemia nos permitieron armar nuevas listas de reproducción de nuestro canal de YouTube que se encuentran disponibles para su visualización en manera asincrónica.

En cuanto a la dinámica de los encuentros decidimos realizar ajustes en los Power Point donde agregamos indicaciones sobre la organización de la capacitación. En una primera diapositiva les pedimos que mantengan apagados sus micrófonos y les pedimos que coloquen en el chat las preguntas que fueran surgiendo. Incluimos diapositivas donde indicamos momentos para charlar sobre las dudas y era allí donde leíamos las consultas del chat. Esta organización nos ayudó a generar instancias de participación e interacción entre los usuarios y entre ellos y las docentes capacitadoras. También decidimos hacer una selección de contenidos fundamentales para que los encuentros duren unos 40 minutos para favorecer que los asistentes puedan mantener la atención.

Estas fueron algunas de las adaptaciones que nos permitieron sostener los Ciclos de capacitaciones y el vínculo con los docentes de diferentes cátedras para brindarles las capacitaciones a demanda en sus clases virtuales. La recepción fue muy buena por parte de los usuarios, quienes comentaban estar aprovechando este tipo de propuestas virtuales. Más aún, capacitaciones como *Investigar en internet*, donde se presentan diferentes materiales digitales para la búsqueda de información académica online, adquirió gran relevancia en este contexto ya que la web era la fuente de información académica que se encontraba al alcance para muchos. De modo que quienes acompañamos estas actividades tratamos de realizar todas las modificaciones que consideramos pertinentes para trasladar al espacio digital aquella mediación que se realizaba de manera presencial.

Los nuevos formatos representan desafíos vinculados al uso de los recursos digitales en pos del diseño de propuestas de formación académica que puedan articularse con aquellas de modalidad presencial y nutrir el trabajo colaborativo con los docentes. Para esta tarea se requiere de un set de habilidades que construyen el perfil del “blended librarian”. (Shank y John, 2004). Este perfil de profesional combina las habilidades y responsabilidades tradicionales de un bibliotecario con su rol como educador y las habilidades y conocimientos relacionados con la tecnología y el entorno digital. Su función abarca desde la facilitación del acceso a la información hasta la promoción de habilidades digitales y la colaboración con otros profesionales para mejorar la educación y el aprendizaje en la sociedad.

La adaptación de la ALFIN al entorno digital permite que los estudiantes apliquen las competencias informacionales y aprendan a utilizar las plataformas, a comunicarse, colaborar y trabajar en línea, favoreciendo la autonomía en el proceso de aprendizaje. Teniendo en cuenta que “Las plataformas de enseñanza virtual se tornaron populares y hoy están integradas a la enseñanza en todos los niveles a escala mundial.” (Blanco, et al., 2022, p.41) es el desafío de las bibliotecas universitarias fortalecer los espacios virtuales para continuar acompañando a la comunidad académica también en la modalidad híbrida, que se popularizó durante la etapa de transición a la presencialidad, pero que actualmente para muchos docentes se torna una opción interesante para mantener ya que ofrece un panorama de educación con integración de las propuestas a distancia en la actividad académica. En este contexto, la virtualidad resultó ser una herramienta más a considerar en el proceso de enseñanza y para las bibliotecas presenta

un entorno propicio para continuar impulsando acciones de ALFIN. En este sentido, Vargas Hurtado señala que:

El desarrollo y la utilidad que brindan las herramientas de la tecnología de la información y la comunicación (TIC) han servido como medio didáctico coadyuvante en la educación virtual para acercar al estudiante y mitigar las problemáticas de acceso, cobertura y exclusión de las instituciones educativas (Vargas Hurtado, 2019, p.9)

Con la implementación de un programa de ALFIN que contemple las características y necesidades de los usuarios, esto es, que incluya acciones formativas para cada perfil y en cada modalidad (presencial, virtual, sincrónica y asincrónica); se favorecerá en la comunidad universitaria el desarrollo integral de habilidades digitales e informacionales que le permitan conocer y utilizar las herramientas necesarias para acceder a información de calidad y en consecuencia, mejorar su experiencia académica, fomentar el pensamiento crítico y adaptarse a diferentes entornos de aprendizaje. El desarrollo de estas propuestas digitales constituye por un lado, nuevas formas de habitar y conquistar espacios dentro de la universidad y, por otro, trazar puentes con los usuarios más allá del espacio presencial.

La Biblioteca Central atendiendo a las necesidades de los usuarios y considerando lo anteriormente planteado, viene llevando adelante una adaptación de su programa ALFIN, basada en la convivencia de la presencialidad y la virtualidad en modalidad tanto sincrónica como asincrónica. En este sentido, en 2023 se implementó un aula virtual en la plataforma Moodle con acceso para toda la comunidad universitaria, espacio de formación en el que se brindan diversas herramientas para todo los perfiles de usuarios: tanto el ingresante, como el tesista o investigador, cuentan con la posibilidad de acceder a los recursos educativos disponibles. El desarrollo del aula virtual fue un trabajo en conjunto con el equipo de la Coordinación del Sistema de Educación a Distancia (SIED) de la Unsam y los contenidos de cada curso son diseñados y planificados atendiendo las necesidades manifestadas en las encuestas por los usuarios que participaron de ciclos de capacitaciones y en conversaciones con docentes para identificar las problemáticas y necesidades a considerar. Contar con un espacio propio de la biblioteca en el campus virtual de la universidad favorece la difusión de los servicios, el acceso a los recursos y el

acercamiento de la biblioteca a toda la comunidad universitaria, democratizando aún más el acceso a los servicios y los recursos de información.

Para finalizar, una reflexión sobre los retos que presenta la llegada de programas basados en inteligencia artificial y sus aplicaciones en la educación, como por ejemplo el chat GPT, y las nuevas posibilidades que brindan estas herramientas para la investigación, la escritura y la búsqueda de la información, sin embargo, debemos tener presente que siempre será necesaria una mirada crítica que evalúe, organice e interprete la información. La Unesco, en su documento *Recomendación sobre la ética de la inteligencia artificial*, manifiesta en el apartado sobre el ámbito de la Educación y la Investigación:

Los Estados Miembros deberían promover la adquisición de “competencias previas” para la educación en materia de IA, como la alfabetización básica, la aritmética elemental, las competencias digitales y de codificación y la alfabetización mediática e informacional, así como el pensamiento crítico y creativo, el trabajo en equipo, la comunicación, las aptitudes socioemocionales y las competencias en materia de ética de la IA. (UNESCO, p. 34, 2022).

Las competencias informacionales forman parte del núcleo de *competencias previas* fundamentales que conforman una base sólida sobre la cual poder construir nuevos conocimientos, es así como en el contexto de la IA, cobra mayor relevancia nuestro rol bibliotecario y docente como mediadores que incentiven una perspectiva crítica en el conocimiento y adecuado uso de las diferentes herramientas, tanto para el aprovechamiento de sus beneficios como para la desarticulación de posibles riesgos como los sesgos raciales, sexogenéricos, culturales y socioeconómicos presentes en la web. La ALFIN, como alfabetización transversal que no sólo brinda las competencias para transitar con éxito la formación académica sino también para la toma de decisiones informadas en los diferentes ámbitos de la vida, se reafirma así como una actividad central de las bibliotecas universitarias para sensibilizar a la comunidad de usuarios y a toda la sociedad sobre la importancia de adoptar una postura reflexiva, crítica y ética en el uso de la información.

## Referencias bibliográficas

Bazán, V., y Ortiz-Repiso, V. (2013). Más allá del mostrador de Referencia: del correo electrónico a la Web 2.0. *Información, cultura y sociedad*, (28), 11-32.

Biblioteca Central UNSAM. (2016). *Pensar las bibliotecas en YouTube*. [video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=VbMwrvSdBIE>

Biblioteca Central UNSAM. (2023). [https://www.unsam.edu.ar/biblioteca\\_central/](https://www.unsam.edu.ar/biblioteca_central/)

Blanco, N., Romagnoli, S., De Pedro, G. L., Gregui, C., Barber, E. E., y Pisano, S. L. (2022). Los MOOC y su nivel de implementación en las bibliotecas universitarias de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y área metropolitana. *Información, Cultura Y Sociedad*, (47), 27-43. <https://doi.org/10.34096/ics.i47.11640>

García, I. L., y Portugal, M. (2008). *Servicio de referencia: una propuesta integradora*. Alfagrama.

Muiños de Britos, S. M. (coord.). (2018). *Redes, puentes y vínculos entre la universidad y las escuelas secundarias*. UNSAM Edita.

Scollon, R. y Scollon, S. (2011). Multimodality and language: a retrospective and prospective view. En: Jewitt, C. (Ed.). *The Routledge Handbook of Multimodal Analysis* (pp. 170-180). Routledge.

Shank, J., & Bell, S.J. (2004). The blended librarian: a blueprint for redefining the teaching and learning role of academic librarians. *College and Research Libraries News*, 65 (7), 372–375. <https://doi.org/10.5860/crln.65.7.7297>

Provenzano, F. y Güerci, V. (2016). *Alfabetización informacional en la escuela secundaria: ¿Cómo contribuir a su mejora?*. [PowerPoint]. Calameo. <https://www.calameo.com/read/00488474614bc811c7315>

Vargas Hurtado, G. I. (2019). *Biblioteca virtual en los nuevos entornos del conocimiento y el aprendizaje en línea*. UNAD. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/ecsah-unad/20201111044402/La-biblioteca-virtual.pdf>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2022). *Recomendación sobre la ética de la inteligencia artificial*. [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381137\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381137_spa)