



## World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council

1-9 August 2003, Berlin

---

**Code Number:** 012-S  
**Meeting:** 91. Education and Training  
**Simultaneous Interpretation:** Yes

### Sección de Educación y Formación

#### Tecnología y formación: el uso del vídeo – Técnicas de presentación y habilidades de comunicación

“Incluso enseñando se aprende”  
Séneca

#### Jasmina Ninkov

Directora, Biblioteca Pública Municipal “Milutin Bojic”  
Ilije Garasanina 5  
11 000 Belgrade  
Tel. 00 381 11 3242418  
Fax: 00 381 11 3233 718  
Correo electrónico: [ninkovnj@eunet.yu](mailto:ninkovnj@eunet.yu)  
Profesora de formación continuada, School “Library Plus”  
[www.bibliotekaplus.com](http://www.bibliotekaplus.com)  
Serbia

---

#### **Resumen**

*Los cambios introducidos en la biblioteconomía como resultado del uso de las tecnologías, la explosión continuada de la información, la reducción presupuestaria de los servicios y programas bibliotecarios, el aumento de los costes de los materiales bibliotecarios, son algunos de los factores que afectan y continuarán afectando el trabajo de las bibliotecas. Uno de los grandes retos que las bibliotecas afrontan es la preparación del personal que trabaja en estas organizaciones. La preparación del personal requiere tener muy en cuenta la educación y formación continuada de los bibliotecarios. Uno de los problemas es qué enseñar; el otro es cómo enseñar, sobre todo a los adultos (bibliotecarios). Hemos de robar de otras profesiones, de las buenas presentaciones a las que asistimos. Experimentando con aquello que funciona para otros es como encontraremos lo que funciona para nosotros. La enseñanza es interpretación, y nosotros (como formadores) hemos de aprender a organizar presentaciones y cómo comunicarlas con el máximo efecto.*

*El uso de la tecnología en el proceso docente significa que se pueden usar instrumentos que pueden ayudarnos en el proceso. El vídeo ofrece la oportunidad de introducir mucha creatividad en el proceso docente. Los vídeos motivadores o incluso los vídeos que no están relacionados directamente con el tema permiten mucha flexibilidad en la presentación. El vídeo significa percepción, lo cual se enmarca en el área de la comunicación. Esta ayuda visual es útil sólo cuando no es demasiado larga... La longitud puede depender de diversos factores, como la duración del curso o los temas relevantes. Las cintas de unos 10-15 minutos son útiles en la mayoría de los casos. La estructura de la presentación del vídeo ha de mantener vivo el interés del público. Como en cualquier historia comercial o periodística, la música es un buen acompañamiento.*

*Al usar vídeos en el proceso docente hemos de tener en cuenta elementos de las ciencias de la comunicación y de la teoría periodística. También hemos de tener en cuenta a los destinatarios e intentar ver cómo reaccionan y qué hemos de cambiar la próxima vez.*

### **Introducción:**

Me complace estar con ustedes por primera vez, y agradezco a las Secciones Audiovisual y Multimedia y Educación y Formación de IFLA que me hayan dado la oportunidad de estar aquí. Trabajo en el sector de las bibliotecas públicas, y voy a hablar como directora de la Biblioteca Pública “Milutin Bojic” y como profesora en el Training Center for Continuing Education for Librarians de Serbia.

La década de los años noventa es decisiva para la biblioteconomía. Los cambios introducidos en la biblioteconomía como resultado del uso de las tecnologías, la explosión continuada de la información, la reducción presupuestaria de los servicios y programas bibliotecarios y el aumento de los costes de los materiales bibliotecarios, son algunos de los factores que afectan y continuarán afectando el trabajo de las bibliotecas. Uno de los grandes retos que afrontan las bibliotecas universitarias, públicas y de investigación es la preparación del personal que trabaja en estas organizaciones.

La preparación del personal requiere prestar mucha atención a los programas de recursos humanos de nuestras bibliotecas, y considerar las necesidades e intereses del personal de todos los niveles, desde el director hasta los auxiliares de primer nivel. La planificación de los recursos humanos requiere una planificación estratégica, que se centre tanto en los temas más inmediatos como en necesidades futuras. Los cargos de gestión y administración de las bibliotecas han de poder identificar los temas relacionados con los recursos humanos, han de diseñar y poner en marcha programas, políticas y procedimientos para afrontar estos temas de manera puntual y competente, y han de querer destinar los recursos necesarios para la formación y el desarrollo del personal.

Una estrategia efectiva de recursos humanos para el próximo siglo requiere un conocimiento muy firme de las fuerzas externas y los desarrollos internos que afectan al personal de las bibliotecas, un marco para enfocar los temas relativos a los recursos humanos en la organización, y un conjunto de acciones específicas que sirvan para conseguir los resultados deseados. El texto que sigue a continuación ofrece una variedad de perspectivas sobre la gestión de los recursos humanos y aquello que es necesario para preparar el personal de todos los niveles para sus funciones futuras y sus contribuciones en las bibliotecas académicas.

Los últimos veinte años nos han dado un gusto por la vida en un mundo de cambios constantes y rápidos. Una de las cosas en la cual pueden estar de acuerdo los que prevén el futuro y los expertos de cada campo es que esta discontinuidad turbulenta de nuestro entorno continuará en el próximo siglo. Esto significa que, en lugar de prepararse para algo en concreto, los individuos y las organizaciones simplemente han de “estar preparados” como los boy y las girl scouts.

La preparación del personal requiere tener muy en cuenta la educación y formación continuada de los bibliotecarios. Uno de los problemas es qué enseñar; el otro es cómo enseñar, sobre todo a los adultos (bibliotecarios). Hemos de “robar” métodos de otras profesiones, de las buenas presentaciones a las que asistimos. Experimentando con aquello que funciona para otros es como encontraremos lo que funciona para nosotros. La enseñanza es interpretación, y nosotros (como formadores) hemos de aprender a organizar presentaciones y cómo comunicarlas con el máximo efecto.

### **Enseñar es actuar**

Si ustedes tienen presupuesto para la formación de los profesores, les recomiendo que les den algún tipo de formación en interpretación, como por ejemplo actuación y oratoria. En el Training Center for Continuing Education for Librarians hemos sido afortunados para poder tener profesores de la Facultad de Drama en algunos de nuestros programas, y hemos aprendido algunos trucos simples y mecánicos que han revolucionado nuestro enfoque de la formación. Aprender a respirar para relajarse, cómo hay que mantenerse de pie para no perder el equilibrio en medio de una clase, cómo mirar a la audiencia para no sentir el pánico del escenario, cómo aprender a modular la voz (de alta a suave), cómo prepararse mentalmente para la clase de manera que se tenga confianza y se dé además sensación de confianza. Estos instrumentos no los aprendemos en los programas de biblioteconomía ni a lo largo de nuestra preparación académica. Sin embargo pueden transmitirse al grupo de profesores de manera bastante rápida si se consigue personal formado y preparado para interpretar.

También hay institutos u organismos comerciales que preparan individuos para hablar en público, para organizar un discurso –tanto conceptualmente como físicamente en una página– y enseñan a transmitir o comunicar con el máximo efecto. Si no todo el personal puede recibir este tipo de formación, el coordinador de formación debería seguir cursos de este tipo y posteriormente traspasar estas técnicas a otros formadores. Los que se sienten cómodos hablando ante una multitud pueden pensar que esta formación no es necesaria; sin embargo, no es así. La interpretación es la parte más desesperante de los que imparten formación bibliotecaria por primera vez. Darles los instrumentos necesarios para que superen el hablar ante un público puede ser la cosa más importante que se puede hacer para los bibliotecarios que dan clases de formación.

### **La presentación debe ser visual**

Uno de los factores más importantes que hay que considerar cuando se escribe sobre el tema del aprendizaje de adultos es cómo hay que diseñar el mensaje para que sea atractivo a los alumnos en el aula. Las sesiones de una o dos horas pueden ser adecuadas en el entorno universitario, pero no funcionan tan bien en el "mundo de la formación".

¿Qué es lo que todavía recordáis de aquellas largas clases? Una de las cosas que más se recuerdan es la capacidad del profesor de incidir en alguno de nuestros sentidos a lo largo de la presentación. Al examinar cómo los sentidos afectan lo que se aprende, tenemos que considerar no solo cuáles son los sentidos más receptivos, sino también cuáles son las estrategias para usarlos.

¿Qué sentidos son más importantes en el proceso de aprendizaje? Se ha investigado mucho en este campo y hay algunos resultados interesantes. Si pudiéramos preguntar a un niño pequeño, nos contestaría que el sentido del tacto es muy importante. No le hacen falta muchas lecciones de tocar los fogones para que se dé cuenta de que están calientes. A medida que el niño crece, todas las cosas van a la boca, y el sentido del gusto pasa a tener un lugar destacado. Finalmente, cuando llegamos a la edad adulta, nuestros profesores nos bombardean con clases que se centran en el sentido del oído. Esto sería correcto, si no fuera que el oído es un sentido pobre para confiar en él.

Son numerosos los estudios que han intentado señalar el porcentaje del aprendizaje que procede de cada uno de los sentidos. La mayoría dan unos resultados similares a los siguientes:

Gusto	3%
Olfato	3%
Tacto	6%
<b>Oído</b>	<b>13%</b>
<b>Vista</b>	<b>75%</b>

Las cifras anteriores son bastante sorprendentes cuando se considera el tiempo que se invierte en intentar encontrar las palabras para una presentación. No estoy diciendo que las palabras que usamos no tengan una influencia en el aprendizaje; estoy simplemente interpretando aquellas cifras para decir que si queremos que nuestro mensaje sea recordado hemos de ser **visuales**. El uso de la **vista** y el **oído** conjuntamente resultan en una combinación muy efectiva.

También quiero alertar sobre el uso excesivo del sentido de la vista. Una de las equivocaciones más grandes de presentadores que tienen poca experiencia es que intentan ser demasiado **visuales**. Hay un dicho que se aplica al uso de métodos visuales: “¡Si se enfatiza todo, no se enfatiza nada!”.

Apelar a diversos sentidos para conseguir una comunicación mejor siempre tiene éxito. A veces, cuando enseñé este concepto a estudiantes, soy visual en algunos puntos y no lo soy en otros. Cuando revisamos el trabajo que hemos hecho, pueden adivinar qué partes recuerdan con más dificultad: ciertamente, son las partes en las que no se utilizaron ayudas visuales. Es en este sentido que los periodistas y los editores utilizan ayudas visuales: algunos títulos son más grandes que los subtítulos, y grandes imágenes en la portada. Sólo es necesaria una frase para interesarnos en una historia.

Hay cinco respuestas en cinco cuestiones en todas las noticias en televisión o impresas:

- Quién
- Cuándo
- Dónde
- Qué
- Por qué

De acuerdo con estas cinco cuestiones principales, cuando damos una clase o una conferencia hemos de contar alguna historia, con preguntas y respuestas.

## **Enseñar es comunicar**

Al enseñar, comunicamos. Nuestra tarea es transmitir conocimiento.

## **Principios para una comunicación efectiva**

La comunicación, ya sea oral o escrita, tiene que ver con la comprensión. Nuestro objetivo ha de ser el de comunicar un mensaje de forma adecuada de manera que se reciba de la manera que queremos que sea recibido, sin malas interpretaciones.

La comunicación efectiva puede conseguirse cuando se es consciente de las barreras que existen. También hay que tener en cuenta los factores siguientes:

- ¿Qué objetivo tiene la comunicación?
- ¿Tiene el propósito de informar, de persuadir, de pedir?
- ¿Quién recibirá la comunicación?
- ¿Qué relación hay entre emisor y receptor?
- ¿Qué conocimientos y experiencia previa tienen el receptor?
- ¿En qué circunstancias tiene lugar la comunicación?
- ¿Por qué tiene lugar la comunicación? ¿Es urgente, seria, peligrosa, emotiva, informativa?
- **¿Cómo reaccionará el receptor a la comunicación?**
- **¿Cómo afectará el mensaje en el receptor? ¿Es importante?**
- ¿El receptor resultará ofendido o enfadado? ¿Conseguirá los objetivos deseados?

Teniendo en mente los factores anteriores, tenemos una lista de puntos para lograr una comunicación efectiva:

1. **Pensar claramente.** Hay que pensar antes de hablar o de escribir.
2. **Escuchar de forma inteligente.** Hay que recordar que la comunicación es un proceso en dos sentidos. Escuchar es tan importante como hablar. Hay que leer los propios mensajes escritos intentando situarse en el lado del receptor para ver si es efectivo.
3. **Seleccionar los medios apropiados.** Hay que considerar con cuidado el método usado para comunicar el mensaje. Ha de ser adecuado a los objetivos deseados.
4. **Cronometrar la comunicación adecuadamente.** Hay que analizar cuándo ha de tener lugar la comunicación, y cuánto tiempo ha de durar.
5. **Usar un lenguaje adecuado.** Se deben usar palabras que sean relevantes al tema y que el receptor entienda.
6. **Obtener respuesta o reacción.** La obtención de respuesta o de algún tipo de reacción ayuda a asegurar que la comunicación ha sido efectiva.

## **Reacción**

Cuando se ha comunicado un mensaje, el emisor debe comprobar si se ha entendido mediante la obtención de alguna reacción. A veces, una determinada reacción indica que el mensaje no se ha entendido. En estos casos hay que preguntarse por qué ha sucedido

así y no hay que dar la culpa al receptor. Podría ser que la forma de expresión o el lenguaje llevara a confusiones o malas interpretaciones. Quizás el cronometraje no era el correcto. Quizás el mensaje era demasiado largo de manera que era difícil mantener la atención. Quizás el tono o las formas no eran los adecuados.

Es importante preguntarse por qué se ha fallado en la comunicación, y cómo puede mejorarse para que sea efectiva.

### **La pantalla y el grupo**

Cuando preparamos un taller o un seminario, hemos de pensar sobre los aspectos siguientes:

- a) metodología docente utilizada y necesidades;
- b) objetivos y resultados, preparación del escenario;
- c) destinatarios;
- d) niveles de instrucción (discusiones, asesoramiento, prioridades);
- e) personal apropiado (encontrar, crear, convertirse en formadores bibliotecarios)
- f) contactos personales –profesores/participantes–;
- g) infraestructura (equipo, calendario, materiales docentes)
- h) reacción, evaluación, revisión;
- i) prácticas –proyectos–;
- a) producción de materiales docentes –guías impresas, libros de ejercicios, cintas de audio, diapositivas, formación por ordenador, multimedia interactivos.

Cuando enseñamos intentamos transmitir el mensaje/conocimiento al grupo de adultos de la forma más efectiva mediante el uso de ayudas visuales. ¿Cuál es el elemento común en todas las ayudas visuales? La pantalla. ¿Por qué? Somos una generación de pantalla, que ha crecido con la televisión, el vídeo, los ordenadores, los teléfonos móviles. Estamos acostumbrados a recibir mensajes desde una pantalla... Estamos acostumbrados a descodificar imágenes desde la pantalla. Como dijo el teórico de los medios de comunicación Marshall McLuhan: “El medio es el mensaje”. O el otro dicho: “Una imagen vale más que mil palabras”. Así pues, cuando preparamos nuestra presentación hemos de pensar en la **pantalla** y el **grupo**.

Hemos de robar de las buenas presentaciones a las que asistimos. Experimentando con aquello que funciona para otros es como encontraremos lo que funciona para nosotros. Recomendamos una sesión práctica o diversas sesiones dirigidas al grupo. Poniéndose uno mismo en la fila es como se gana la confianza de los colegas.

### **El uso de ayudas visuales – La selección de los soportes adecuados**

En este punto hablaremos de cómo se pueden mejorar las palabras con ayudas visuales. Pregunten a un profesor sobre la importancia de ayudas visuales bien preparadas; seguro que las alaba. Recuerden que **el 75% de lo que se aprende se capta a través del sentido de la vista**. Como más ayudas visuales se utilicen, más retención de parte de los receptores.

¿Por qué, sabiendo esto, las ayudas visuales se usan tan poco o no se usan en absoluto? Una de las razones es el miedo. Hay unos riesgos que hay que afrontar cuando se usan.

Afortunadamente, pero, la recompensa de usarlas supera los riesgos de hacerlo. Otra razón es nuestra experiencia previa de aprendizaje. Todos nosotros hemos visto a presentadores que han tenido problemas con las ayudas visuales que pretendían usar. Nos hemos jurado que estas situaciones no se lo valen.

Sin embargo, las ayudas visuales son demasiado importantes para que podamos evitarlas. Hay que usarlas no solo para reforzar la atención de los destinatarios, sino también para mejorar la presentación. Las más utilizadas son las siguientes:

- Proyector de transparencias
- Fichas de diversos tipos
- Diapositivas
- Pizarra
- Vídeo

### **Tecnología y formación: el uso del vídeo**

¿Por qué el vídeo y no otros instrumentos?

**1** – El vídeo ofrece la oportunidad de introducir mucha creatividad en el proceso de enseñanza. Los vídeos motivadores o incluso los vídeos que no están relacionados directamente con el tema permiten mucha flexibilidad en la presentación. Yo misma he asistido a algunos cursos de formación en gestión en los que el vídeo ha sido usado de manera muy brillante.

**2** – El segundo beneficio del uso del vídeo en las clases es que involucra la percepción. El vídeo se asocia de forma natural con un nivel de formación más tecnológico. Permite ver no solo dramatizaciones de situaciones relacionadas con la material, sino que también permite crearlas mediante el uso de una cámara de vídeo, uno de los instrumentos más útiles en la formación. A pesar de lo que la gente pueda creer, y a pesar de que aparentemente el coste es superior, ¡la cámara no miente!

**3** – Cuando se usa un vídeo se capta la atención. Con relación al uso adecuado del vídeo, hay que tener el hábito de comprobar el equipo antes de usarlo y con tiempo suficiente, ya que si el equipo no funciona, posiblemente no se podrá reparar rápidamente. No hay que comprobarlo cinco minutos antes de la presentación, sino que hay que dejar el tiempo suficiente para intentar arreglarlo directamente o llamar al especialista para que lo arregle. En el momento de seleccionar un vídeo, hay que buscar cintas que no sean demasiado largas: “enfatarlo todo significa no enfatar nada”. Muchos mensajes acertados se diluyen cuando las cintas son demasiado largas. Hay que recordar que se trata de una ayuda visual. La duración del vídeo puede depender de diversos factores, como la duración del curso o seminario, o el tema central.

**4** – Cuando se usa un vídeo se tiene un **mensaje**.

**Y cuando hay creatividad, percepciones, atención y mensaje, las personas que siguen el seminario tienen una interpretación y no olvidarán nunca lo que han visto.**

Cuando damos una conferencia hemos de transmitir conocimientos, presentar algunas capacidades. El uso de la tecnología en el proceso docente significa que se pueden usar

instrumentos que pueden ayudarnos en el proceso. El vídeo ofrece la oportunidad de introducir mucha creatividad en el proceso docente. Los vídeos motivadores o incluso los vídeos que no están relacionados directamente con el tema permiten mucha flexibilidad en la presentación. El vídeo significa percepción, lo cual se enmarca en el área de la comunicación. Esta ayuda visual es útil sólo cuando no es demasiado larga... La longitud puede depender de diversos factores, como la duración del curso o los temas relevantes. Las cintas de unos 10-15 minutos son útiles en la mayoría de los casos. La estructura de la presentación del vídeo ha de mantener vivo el interés del público. Como en cualquier historia comercial o periodística, la música es un buen acompañamiento.

Al usar vídeos en el proceso docente hemos de tener en cuenta elementos de las ciencias de la comunicación y de la teoría periodística. También hemos de tener en cuenta a los destinatarios e intentar ver cómo reaccionan y qué hemos de cambiar la próxima vez.

### **Bibliografía:**

- Jolles, Robert L. *How to run seminars and workshops: presentation skills for consultants, trainers and teachers*. New York: John Wiley & Sons, cop. 2001.
- Teaching electronic information literacy*. Edited by Donald A. Barclay. New York: Neal-Schuman, 1995.
- Teaching the new library: a how-to-do-it manual for planning and designing instructional programs*. - New York: Neal-Schuman Publishers, 1999.
- Allan, Barbara. *Developing information and library staff through work-based learning*. London: Library Association Publishing, 1999.
- Allan, Barbara. *Training skills for information and library staff*. London: Library Association Publishing, 2000.
- Bessler, Joanne M. *Putting service into library staff training*. Chicago: ALA, 1994.
- Breivik, Patricia Senn. *Planning the library instruction program*. Chicago: ALA, 1982.
- LaGuardia, Cheryl; Oka, Christine K. *Becoming a library teacher*. New York: Neal-Schuman Publishers, 2000.
- Hensley, Randall. *Teaching methods*. Washington: UW, 2000