

# Artículo

## Formaciones de usuario: estrategias de inclusión en tiempos de la pandemia Covid19

Mg. Diana Rodríguez Palchevich / <https://informacionytic.com/>

Imagen extraída de [www.tabakalera.eus](http://www.tabakalera.eus)



La pandemia ha producido el aislamiento y la consecuente separación física entre las comunidades y sus instituciones. En este contexto las bibliotecas deben continuar brindando sus servicios a distancia, entre ellos la formación de usuarios.

Ahora bien, ¿cómo hacemos para implementar esa formación de usuarios a la distancia en un escenario tan diverso en relación con la posibilidad de acceso a dispositivos, a Internet e incluso muchas veces también a la red de energía eléctrica? ¿Y si a estas diversidades se les suman las personales -capacidades y preferencias- presentes en la comunidad?

En este artículo intentaremos dar respuestas a estos interrogantes. Comenzaremos por exponer brevemente esas diversidades y continuaremos con algunas estrategias posibles para la elaboración y la distribución de los recursos a emplear. Por razones de extensión, no profundizaremos en las interfaces de las aulas virtuales ni en el diseño instruccional. Quedamos pues, en deuda para un próximo artículo al respecto.

### Las diversidades de contextos y de personas

La diversidad de factores que afectan la formación de usuarios se podría repartir, a grandes rasgos, en dos grupos:



# Artículo

1. **diversidad de contextos** que afecta la manera **cómo elaboramos y cómo hacemos llegar** los recursos formativos a las personas destinatarias
2. **diversidad de personas destinatarias** que determinará **cómo elaboramos** los recursos

## 1. Diversidad de contextos

Algunas de las variables que inciden actualmente en las formaciones de usuarios desde el punto de vista de los contextos son:

1. la **pandemia covid19** que afecta la **conurrencia física** de la comunidad a la biblioteca -o al espacio físico de la formación- y también, la **circulación de los materiales impresos y analógicos** por los protocolos de salud vigentes
2. las **brechas en acceso a Internet y sus servicios** con diferentes niveles de estabilidad y calidad (hay vastas zonas sin acceso a Internet o con conexiones inestables)
3. las brechas en cuanto la **disponibilidad de los dispositivos digitales** adecuados (hay hogares que solo cuentan con solo uno o dos teléfonos móviles para compartir, sin computadoras ni otro dispositivo de acceso)
4. las brechas en el **acceso a la energía eléctrica** (existen regiones sin acceso o con acceso temporal a la electricidad)

## 2. Diversidad de personas

Cuando hablamos de diversidad de las personas, nos estamos refiriendo a la enorme variedad de

- **modos, estilos y ritmos de aprender** de cada persona
- dificultades y discapacidades **cognitivas** que afectan el **aprendizaje**
- dificultades y discapacidades **sensoriales y motoras** que afectan la **percepción** o la **comunicación**
- diferentes **hábitos y preferencias** para la lectura, el abordaje y el disfrute de los contenidos digitales

### Las estrategias para formaciones de usuarios más inclusivas

En este apartado comenzamos con exponer algunas estrategias para elaborar/evaluar los materiales que utilizaremos en la formación y después, las estrategias para su envío y distribución.

#### Estrategias en la elaboración/evaluación de los materiales

Apuntando a estas diversidades de personas y contextos, las estrategias de diseño más utilizadas actualmente son el **Diseño Universal**, **Diseño Universal para el Aprendizaje**, **Lectura Fácil** y la **Experiencia de Usuario** que se explican brevemente a continuación.

Es importante recordar que las siguientes estrategias y buenas prácticas que se indican son valiosas no solo al momento de planificar y elaborar materiales propios sino también cuando se evalúa la incorporación de recursos de terceros. Estos últimos deberían ser seleccionados según se ajusten a las buenas prácticas de inclusión digital.



# Artículo

## Diseño universal

El Diseño Universal (DU) surge en Estados Unidos, en el seno de la arquitectura, en los años 70 como un movimiento que buscaba defender un **diseño sin barreras** arquitectónicas, accesible para todas las personas, **tuvieran o no alguna dificultad o discapacidad**. Proponía el diseño de productos, entornos y redes de comunicaciones que pudieran ser **utilizados por todas las personas sin necesidad de adaptaciones diferenciales**.

Su mensaje era claro “si funciona bien para las personas de todo el espectro de la capacidad funcional, funciona mejor para todos”.

Los 7 principios guías del Diseño Universal son:

1. Igualdad de uso (todas las personas pueden acceder y utilizar el recurso)
2. Flexibilidad (un mismo recurso se adapta a las necesidades particulares)
3. Simple e intuitivo (fácil de interactuar, utilizar y compartir)
4. Información fácil de percibir (comprensible por todas las personas)
5. Tolerante a errores (evita los errores y si se cometen, se pueden rectificar con facilidad)
6. Escaso esfuerzo físico (en el caso de los recursos de información se perciben, comprenden y manipulan sin demandar esfuerzos extra)
7. Dimensiones apropiadas (en nuestro caso, por ejemplo, que el recurso tenga el tamaño y el peso digital apropiado para ser descargado y compartido)

## Diseño Universal para el Aprendizaje o DUA

Derivado del DU surge el **Diseño Universal para al Aprendizaje** o DUA con el objetivo de diseñar procesos de enseñanza y aprendizaje inclusivos para todo el mundo, tengan o no dificultades, con ajustes razonables según las particularidades de las personas.

El DUA se enmarca en **tres principios** que se basan en las **tres redes neuronales** que intervienen en el aprendizaje: las redes afectivas, las redes de reconocimiento y las redes estratégicas:

1. Proporcionar **múltiples formas de implicación** (la persona puede acceder y vincularse con el contenido del recurso desde varias maneras y niveles de profundidad y extensión)
2. Proporcionar múltiples formas de **representación** de la información y del contenido (el contenido del recurso se encuentra disponible en formatos alternativos; por ejemplo, en archivo de texto, en imágenes y en video)
3. Proporcionar múltiples formas de **acción y expresión** (se anima a las personas que recreen el contenido de múltiples modos y a través de variadas acciones; por ejemplo, elaborar una infografía, un panel, una galería de fotos, imaginar finales alternativos, un hilo de mensajería, una dramatización). Estos principios persiguen **minimizar las barreras del currículum y mejorar las oportunidades** de todos los estudiantes y se propone su aplicación a lo largo de **todos los procesos**, desde la planificación curricular hasta la evaluación final del aprendizaje.



# Artículo

## Lectura Fácil

la Lectura Fácil es una técnica de **redacción, adaptación y publicación** de textos para que puedan ser leídos y comprendidos por las personas con **dificultades cognitivas**. Se aplica tanto a los recursos educativos como a los productos de información. No obstante que nació para los libros impresos, la Lectura Fácil debiera también aplicarse al material digital.

Según las Directrices Europeas para Generar Información de Fácil Lectura (Asociación Europea ILSMH, 1998) para lograr un documento de lectura fácil se deben seguir al menos estas cuatro indicaciones básicas:

1. utilizar un lenguaje simple y directo
2. expresar una sola idea por frase
3. evitar los tecnicismos, las abreviaturas y las iniciales
4. estructurar el texto de manera clara y coherente

Las pautas de lectura fácil comprenden **todos los procesos** de elaboración, edición, publicación y difusión de un texto como su ortografía, gramática, léxico, estilo, diseño, maquetación, imágenes, impresión, marketing. También existen pautas y recomendaciones específicas para textos literarios o científicos.

## Experiencia de Usuario o UX

El nombre Experiencia de usuario, o UX por User Experience, es reciente. No obstante, su teoría y el sector profesional que la practica tienen varias décadas de historia. Surgió de la confluencia entre la Informática y la ergonomía y prontamente adoptó métodos de investigación y modelos teóricos de disciplinas tales como la Psicología, Antropología, Diseño industrial y Sociología. Sin embargo, la denominación Experiencia de Usuario tuvo su origen en el área del Marketing donde aglutinó todos aquellos conocimientos bajo un mismo paraguas conceptual. Hoy día, además de las anteriores, se valen de la UX el diseño gráfico, la comunicación social, el desarrollo multimedia y en algunas partes, las ciencias de la información.

La Experiencia de Usuario tiene como objetivo la evaluación, diseño y elaboración de entornos, servicios o productos de modo que **generen percepciones y vivencias positivas** en sus usuarios.

En este sentido, Peter Morville (profesional bibliotecario primero y arquitecto de información, después) relacionó la **calidad o el valor** de un recurso de información con las **experiencias** que los usuarios viven en interacción con él.

Y así fue, que en el año 2004 determinó seis facetas o atributos esenciales de la Experiencia de Usuario y las ubicó a modo de panal donde la central correspondía al **valor de la información**, vale decir que la sumatoria de las seis facetas constituye el valor de un producto o servicio digital.

Las seis facetas son:

1. Accesibilidad (que pueda ser accedido por todas las personas y desde todos los entornos)
2. Usabilidad (eficaz y eficiente en el logro del objetivo propuesto)
3. Encontrabilidad (localizable fácilmente tanto el recurso como la información en él contenida)





# Artículo

4. Utilidad (es la combinación de la usabilidad y la oportunidad)
5. Confiabilidad (veraz y actual)
6. Deseabilidad o gusto (acorde con las preferencias, gustos y hábitos de las personas destinatarias)

## Estrategias para el envío y distribución de los materiales

Considerando la **imposibilidad de acceso a las redes** (o de su mal funcionamiento) se pueden implementar algunas de estas estrategias para hacerles llegar los recursos:

- Caso 1. Las personas destinatarias **tienen dispositivos digitales** adecuados, aunque **no Internet**: se recomienda hacerles llegar el material en una memoria portable (como un pendrive, por ejemplo) a través de algún servicio de cadetería o el que sea posible si no es un contexto urbano. El material estará elaborado en formato digital accesible y lo podrán acceder desde su propio dispositivo.  
o En la situación que teniendo dispositivo con la posibilidad de desplazarse hacia un sitio con servicio de Internet accederían al material alojado en la Web.
- Caso 2. Las personas destinatarias **no tienen dispositivo digital** adecuado **ni Internet**, pero sí **tienen electricidad**: se pueden enviar los contenidos por medio de radio o televisión, teniendo la previsión de elaborarlos de manera inclusivas.
- Caso 3. Las personas destinatarias **no tienen dispositivo digital** adecuado **ni Internet ni electricidad**: en este caso puedes hacerles llegar el material impreso solamente, aún a sabiendas que este tipo de recursos no es totalmente accesible para personas con alguna discapacidad.

## Buenas prácticas generales

Con base en todo lo anterior, indicaremos algunas buenas prácticas generales para elaborar, evaluar y distribuir los recursos educativos para una formación de usuarios más inclusiva. Aclaramos que las siguientes son solo algunas buenas prácticas globales. Sugerimos extender y profundizar la nómina en la bibliografía que adjuntamos.

1. Darse tiempo para explorar los **gustos digitales de usuarios/estudiantes**; aprovechar este conocimiento para motivarlos y enseñarles.
2. Brindar todos los materiales en **formatos estándares**
3. Agregar **texto alternativo, transcripciones y descripciones** a todos los objetos no textuales (sonido, videos, imágenes)
4. Proveer el material en **todos los formatos alternativos posibles** para atender necesidades diversas de capacidades y contextos tecnológicos. Se recomienda atender **todos los sentidos**.
5. **Replicar los contenidos** en
  - documentos textuales (en ePUB para celular y en PDF para imprimir)
  - videos y presentaciones multimedia
  - audios (podcasts)
6. Optimizar **todos los recursos didácticos** que se elijan o se preparen (textos, presentaciones con diapositivas) para que puedan ser **leídos y disfrutados por celular**. Recuerda que hay casas que no poseen ordenadores ni notebooks.
7. Dedicar un tiempo a **explorar el kiosco de aplicaciones educativas móviles** que harán más atractiva



# Artículo

la formación. Entre las aplicaciones móviles se podrán elegir las didácticas, los juegos didácticos, ebooks, audiobooks y diccionarios en línea

8. **Matizar** las clases con memes, infografías, gifs, sonidos siempre adjuntando una descripción de sus contenidos.

9. En cuanto los audios, videos y video conferencias, mejor que sean **asincrónicos**. De esta manera, los estudiantes podrán tomarlas en su mejor horario de conexión y disponibilidad de dispositivos.

## Conclusiones

La presente pandemia covid19, además de los desafíos tantas veces conversados, nos presenta la gran oportunidad de comunicarnos y realizar formaciones en línea. Esto es, ya de por sí, muy estimulante desde el punto de la “llegada” de la información y la formación a quienes las necesitan. Sin embargo, lograr que todos los participantes accedan en igualdad de condiciones y además, que permanezcan motivados y entusiastas en todo el proceso requiere, ante todo del conocimiento acertado de sus capacidades, preferencias y contextos. Este conocimiento será el que permitirá realizar las intervenciones necesarias en los materiales y procesos formativos para que resulten lo más adecuados e inclusivos posible.

## Bibliografía

Freyhoff, G., Hess, G., Kerr, L., Menzel, E., Tronbacke, B., & Van Der Veken, K. (1998). El camino más fácil: directrices europeas para generar información de fácil lectura. Recuperado de <https://sid-inico.usal.es/documentacion/el-camino-mas-facil-directrices-europeas-para-generar-informacion-de-facil-lectura/>

García Muñoz, O. (2014). Lectura fácil Guías prácticas de orientaciones para la inclusión educativa. Recuperado de [https://sede.educacion.gob.es/publiventa/descarga.action?f\\_codigo\\_agc=16917](https://sede.educacion.gob.es/publiventa/descarga.action?f_codigo_agc=16917)

Hilera González, J, R. y Campo Montalvo, E. (Eds.) Guía para crear contenidos digitales accesibles: Documentos, presentaciones, vídeos, audios y páginas web. Recuperado de [http://www.esvial.org/wp-content/files/ESVIAL.LibroDigital\\_es\\_2015.pdf](http://www.esvial.org/wp-content/files/ESVIAL.LibroDigital_es_2015.pdf)

Morville, P. (2004). User Experience Design. Recuperado de [http://semanticstudios.com/user\\_experience\\_design/](http://semanticstudios.com/user_experience_design/)

Pastor, A. C. (2012). Aportaciones del Diseño Universal para el Aprendizaje y de los materiales digitales en el logro de una enseñanza accesible. Recuperado de <https://diversidad.murciaeduca.es/publicaciones/dea2012/docs/calba.pdf>

Plena Inclusión. (2018). Cómo hacer infografías fáciles de entender. Recuperado de [https://sid.usal.es/docs/F8/FDO27428/como\\_hacer\\_infografias\\_faciles\\_de\\_entender.pdf](https://sid.usal.es/docs/F8/FDO27428/como_hacer_infografias_faciles_de_entender.pdf)

Rodríguez Palchevich, D. R. (2019). Recursos inclusivos y amigables. Guía de buenas prácticas. Recuperado de <https://informacionytic.com/2019/02/14/recursos-inclusivos-y-amigables-ebook-gratuito/>

