

en encuestas de clima laboral. Estas mediciones, tanto cualitativas como cuantitativas, deben estar contempladas en el Plan de Comunicación Interna. Las mediciones cualitativas suelen emplearse para establecer un diagnóstico inicial al momento de desarrollar un nuevo proyecto de comunicaciones; en tanto que las cuantitativas son más adecuadas en instancias de chequeo del avance de la estrategia o para obtener un *feedback* final (medición de impacto). Las mediciones cualitativas realizadas al inicio de un proyecto, expresan tendencias y los resultados obtenidos generan información muy rica y detallada respecto del tema en cuestión. Las mediciones cuantitativas, permiten obtener un panorama de los niveles de eficacia de las comunicaciones internas. Para las investigaciones cualitativas, se utilizan herramientas como entrevistas cara a cara-uno a uno, *focus group*, Paneles de expertos, Observación, estudios participativos, *role-playing*, técnicas proyectivas y estudios de casos, entre otras. En cuanto a las investigaciones cuantitativas, los cuestionarios autoadministrados, encuestas directas o indirectas, estudios por correo-telefónicos-email, entrevistas cara a cara individuales o en grupo, son algunas de las herramientas de uso más frecuente.

## Net-Generation. Desafíos y reflexiones

Daniela Di Bella

El cruce conceptual entre cultura y tecnología implica ingresar en las nuevas definiciones de cultura según el alcance que la tecnología ha adquirido en la sociedad y su proyección vertiginosa casi dotada de cierta "autonomía". Las actuales definiciones remiten a una variedad de palabras todas representativas del mismo escenario: tecnocultura, cibercultura, hipercultura, *network culture*, cultura digital, cultura tecnológica, etc.

Asistimos a una nueva manera de construir la cultura y por ende de la sociedad ya que nuestros parámetros de espacio (territorio y fronteras – interno y externo) y de tiempo (velocidad / instantaneidad / simultaneidad) han alterado la configuración aprendida, parámetros que al parecer continuarán deviniendo.

Al respecto una cita de Humberto Eco define que ... "toda modificación de los instrumentos culturales, en la historia de la humanidad se presenta como una profunda puesta en crisis del modelo cultural precedente; y no manifiesta su alcance real si no se considera que los nuevos instrumentos operarán en el contexto de una humanidad profundamente modificada, ya sea por las causas que han provocado la aparición de aquellos instrumentos, ya sea por el uso de los propios instrumentos..."

En este contexto y más precisamente hablando de los individuos nacidos en las décadas del '80 y '90, sobre todo esta última, dentro de la cultura atravesada por la tecnología digital, es común que siendo parte de la comunidad educativa, hayamos escuchado en más de una ocasión comentarios relacionados con una percepción de cierta desmotivación general en el estudiante actual cuando se trata de "concentrarse y prestar atención", "investigar sin copiar y pegar", "conceptualizar

y razonar", "llegar a objetivos a través del esfuerzo", entre otros. Estos comentarios aparecen muchas de las veces como un asunto periférico que puede convertirse en central en momentos de análisis y evaluación de los que participamos docentes, coordinadores y directivos, incluso de padres que observan el comportamiento de jóvenes y adolescentes en el entorno cotidiano y familiar.

Las habilidades de la educación tradicional como "el esfuerzo", "las pautas", "el mantenimiento de la atención", "la gradualidad", "el razonamiento", "el hábito de la lectura y la consulta de libros" etc. se enfrentan hoy con la "disponibilidad" de la información en internet, la "instantaneidad" de respuesta de un *link* o de un *zapping*, la "velocidad" y vértigo de un videojuego, el dominio espontáneo de todo tipo de tecnoapéndices: *mouse*, celular, *ipod*, cámaras digitales, etc. y su demanda de "atención puntual" breve y estimulante, que refuerza un uso fragmentado y ansioso del nivel atencional al igual del que promueve y ejercita el *multi-tasking* frente a una misma pantalla o a la de diferentes aparatos....

Estos grupos están integrados por niños, adolescentes y jóvenes de hasta 29 años aproximadamente quienes –más allá de sus diferencias de edad- suelen ser llamados los *Millennials*, también la *Net Generation*, y tienen ciertas características distintivas propias del contexto histórico y social al que pertenecen, pero sobre todo resulta clave el que de sean parte de generaciones que no conocen la vida sin internet, nacidas bajo la revolución digital ya instalada, y parte de un sistema económico y de comunicaciones globalizado en espacio y tiempo.

Estas características compartidas se relacionan con:

- La aceptación y necesidad de diversidad en todos los sentidos de la palabra, lo que los puede hacer más tolerantes y abiertos a la diferencia.

- El haber nacido y crecido de la mano de los avances de la revolución digital y tecnológica (iniciada entre fines de las décadas del '70 y el '80).

- El poseer, conocer y/o dominar de modo espontáneo dispositivos como computadoras y periféricos desde una edad temprana (se estima desde los 6 años).

- Destinar tiempo diario a estar en internet, realizar actividades *online*, utilizar mensajería instantánea por *chat* y celular, jugar juegos electrónicos, manejar periféricos (*mouse*, *scanner*, etc.) entre otros, los que los hace más habilidosos y aventajados tecnológicamente hablando, a salvo de los presentes y futuros vaivenes y demandas en este aspecto.

- Suelen ser impacientes ya que son parte de un mundo dominado por la velocidad, la instantaneidad, la simultaneidad, la variedad de los recursos disponibles y la gratificación inmediata surgida del consumo.

- Son mayoritariamente escépticos debido a que la afluencia superpuesta de los medios de comunicación, desmitifican desde la información y/o el amarillismo, la presencia de ídolos o figuras representativas, desde las llamadas estrellas del espectáculo hasta las figuras políticas o religiosas.

- Debido a que los sistemas informáticos de computadoras y objetos digitales promueven un tipo de información del estilo "tablero de control" suelen prestar aten-

ción diversificada y puntual, es decir a varios frentes y para solución de demandas breves (*multitask*), por lo que pueden estar atendiendo varias tareas simultáneas o multifocales.

- La altísima disponibilidad y oferta de información vertida por diferentes canales simultáneos y superpuestos los hace más abiertos y capaces de buscar y encontrar información sobre un mismo tema, como a descartar fácilmente y sin mediar mayor análisis, las fuentes encontradas en pos de otras.

- Tienen una dosis de marcado individualismo que los hace no esperar, comprender, ni aceptar las mismas reglas que sus padres o adultos de generaciones previas, les cuesta asumir y asimilar valores, comportamientos laborales, actitudes éticas, elecciones de vida, debido a que sobrevaloran sus propias necesidades por sobre las de los demás, incluso dentro de entornos educativos y laborales.

En síntesis son individuos que no conocieron la vida sin internet, cuyo espacio de vida y de estudio está dominado por la computadora y los objetos digitales (*ipod*, celular, cámara digital, etc.), cuando necesitan informarse consultan en la web, poseen un modo de comunicación primaria basada en las relaciones por mensajes de texto (IM por MSN, Skype, celular, etc.) además del interpersonal, y es frecuente verlos atendiendo varias tareas en paralelo (*multitasking*).

Resulta significativo también que adultos y educadores de generaciones previas, que sí conocieron la vida sin internet, sin periféricos y objetos digitales, que vivieron el mundo cuando aún se manejaba con tecnología analógica y el mundo de lo local, cuando aún no estaba tan globalizado, ni tan mediatizado, ni tan “conectado”, se relacionen diariamente con estas nuevas generaciones sin necesariamente comprender el alcance de sus hábitos, expectativas y preferencias a la hora de la vida misma como de los modos de aprendizaje, lo que probablemente constituye una gran limitación educativa a salvar, y un gran desafío a resolver.

Uno de los interrogantes más escuchados plantea cómo las nuevas generaciones pueden acceder fácilmente al dominio espontáneo de las interfaces tecnológicas, aún sin saber leer –en el caso de los más pequeños– que pueden activar un reproductor de videodvd y preguntar si reproducir la película en inglés o castellano; o los un poco más grandes que teniendo dificultades para leer y/o extraer un concepto de lo leído, o conceptualizar un problema de matemáticas, puedan ingresar en internet, hacer búsquedas en menús categorizados, manejar cuentas de correo, dominar la construcción espaciotemporal del uso del *mouse*, acceder a la sistematización de contenidos que supone un espacio virtual, etc...

En mi opinión este interrogante se posa sobre territorios que no admiten una equivalencia para poder ser comparados y en cierto modo sobrevalora el territorio de los instrumentos digitales, olvidando que ellos son un medio y no un fin en sí mismos...

Aquellos que han nacido en la era digital, viven con absoluta espontaneidad la incorporación del medio ciber-cultural y mediático que los rodea y en él también –entre otros aspectos contextuales– se hallan los avances de

la tecnología y la existencia de los aparatos digitales, su utilización hogareña, cotidiana, por entretenimiento o por comunicación...; del mismo modo los jóvenes de otras generaciones estuvieron atravesados por derivas culturales, sociales y tecnológicas que incorporaron y desarrollaron significativamente como parte de las condiciones culturales y contextuales de su época.

Adquirir o extraer un conocimiento, “aprender”, se sitúa sobre el territorio de la construcción de contenido, la conceptualización y el razonamiento, el “que” de las cosas; en cambio el uso de aparatos informático-digitales –en sí mismos herramientas–, son un “medio para” por lo tanto plantean “cómo” acceder a la información, “cómo” comunicarse con otra persona, “cómo” reproducir una película, “cómo” escanear” una imagen, “cómo” tomar fotografías digitales, etc. y si bien se aprende a manipularlos, el tipo de conocimiento al que se accede es utilitario y altamente “procedimental y funcional”.

La espontaneidad con la que los adolescentes e incluso niños pequeños pueden incorporar con facilidad este tipo de conocimiento –procedimental y operativo– guarda relación con el hecho de que las herramientas informático digitales son parte de un mercado de productos, donde las industrias y corporaciones que las crean y producen, pretenden que sus aparatos e interfaces, cumplan con objetivos de altísima operabilidad, funcionalidad, navegabilidad, accesibilidad, velocidad, competencia marcaría, etc. para que puedan penetrar en la sociedad de un modo masivo, y sin barreras de comprensión y/o de edad a la hora de ser utilizados. Además proveen un sistema de aproximación e incorporación simplificados de procedimientos basados en la “prueba y el error”, donde el error puede ser superado con un simple *click*. El valor del “error” queda relativizado ya que no conlleva a represalia, tampoco la rotura del aparato...; frente al error, la simpleza y evidencia procedimental requerirá de solo ese *click* para arribar a un paso inmediato anterior o a un punto que permita rehacer el camino, por ende su aprendizaje es “cero” traumático, altamente “lúdico”, y construye un sistema de sentencias en la mente del ejecutor quién las resuelve con facilidad y sin temores.

La presencia de los avances tecnológico-digitales que han llevado vertiginosamente a la cultura a un proceso de ciberculturalización de las costumbres desde la llamada revolución digital en la década de 1980 a la fecha (para poner un punto de partida), y que actualmente han extrapolado los niveles de la conectividad hacia una mediatización de gran parte de las actividades humanas, son parte de un contexto de análisis mucho mayor; como dice Eco una humanidad “profundamente modificada”, ya sea por las causas que han provocado la aparición de aquellos instrumentos, ya sea por el uso de los propios instrumentos...”, es decir que cuando nos cuesta comprender el comportamiento del adolescente, cuando, por ejemplo, le toca resolver una monografía y lo hace mediante un –*copypaste*– sin ninguna clase de cuestionamiento personal, creyendo casi que es un procedimiento lícito y posible, excede la presencia y uso de estas “herramientas” aunque ellas sean un aspecto más de los colaborativos de este escenario; del mismo modo muchos adultos jóvenes y no tan jóvenes les cuesta in-

corporar, retener, comprender o inferir, y a veces hasta temer al “objeto digital” o al sistema de “sentencias y procedimientos disponibles” para el uso de la herramienta... ambas situaciones son planos de una misma realidad.

Sin ahondar mucho más en este campo de reflexiones, se pueden mencionar algunas consideraciones o vías de acercamiento al problema del uso de las herramientas informáticas en la educación de los nativos digitales, afirmando que es necesario sean incorporadas al territorio de la educación como recursos del aprendizaje definidas como lo que son: herramientas al servicio del hombre para investigar, ampliar, sistematizar, organizar, simplificar procedimientos, consultar, jugar, visualizar, etc. sin dejar de integrarlas a los postulados que desde siempre se requieren y se requerirán para acceder al conocimiento y al aprendizaje como son el esfuerzo, el tiempo de estudio, el nivel atencional, la propia elaboración, el razonamiento, la conceptualización, etc.

El tema exige y demandará de los adultos cada vez mayor capacitación y disposición personal para incorporar estas herramientas a los propios procesos de aprendizaje que permitan inferir procedimientos para agilizar y mejorar la comunicación con las presentes y futuras generaciones. Resulta ineludible darse cuenta que el camino iniciado por la llamada revolución digital hace aproximadamente 25 años no parece admitir un retroceso, o una reversa, y que cada vez más, vamos a estar involucrados en tareas; donde lo digital y sus tecnologías derivadas sean el sostén o el modo de dar una vehiculización a otras demandas, el tipo de pensamiento y construcción en taxonomías de los contenidos y de las tareas, la idea de sistema y subsistemas, la atención a tareas simultáneas, la relatividad y usabilidad temporal de los objetos, la velocidad de ejecución, la valoración de distintos contenidos sobre un mismo tópico, la variedad de alternativas para resolver una misma problemática; la construcción de nuevos sentidos y valoraciones del mundo..., entre otras premisas son y serán el modo con que los adultos deberán aproximarse a la realidad que los jóvenes aprehenden... debemos ponderar, valorar y dimensionar el modo con el que ellos deban interactuar con estas herramientas y ponerlas al servicio de la educación, la creatividad, el crecimiento personal e intelectual y la solución de problemas.

Eco habla de una sociedad en la que se modifica el sentido de “humanidad”, refiere cambios en la escala de valores, valores que se instalan frente a otros que se desplazan, no necesariamente por otros mejores o peores sino “otros dependientes de un nuevo orden”... es importante comprender que en estas últimas décadas los sentidos de la sociedad se han alterado sustancialmente por las significaciones que el consumo ha generado, inicialmente en el plano local para luego extenderse según los objetivos de la globalización del mercado. La llamada sociedad de consumo ha instituido mecanismos muy fuertes de valoración y supervaloración de los atributos derivados de las ganancias y del dinero, de la adquisición de bienes sobre todo los que permiten diferenciación por su valor marcario y las connotaciones relacionadas con el éxito social y del acceder a un determinado estilo de vida; en cierto punto ha convertido

en “commodity” a casi todos los aspectos de la vida, y esta nueva valoración ha significado uno de los cambios fundamentales que han alterado prácticamente todas las configuraciones sociales entre ellas las razones por las que se estudia, se desea acceder a una educación universitaria y luego se accede a una posición dentro del mercado laboral.

La educación, también ha pasado a tener un valor de consumo y utilitario según las escalas del orden que propone la sociedad de consumo y la competencia económica. Este enfrentamiento del saber con su significado, luego con su disponibilidad, y luego con un valor de uso y rentabilidad, hace inferir algunas preguntas entre inocentes y no, escuchadas en los ámbitos universitarios cada vez más en años iniciales como “para qué saber, para qué leer, para qué estudiar, si esta todo en internet”, “para qué me sirve saber esto”, o “cuánto voy a ganar” o “cuánto ganas”... Dentro de esta realidad se presenta al objeto digital o al dispositivo electrónico como un aparato sobreestimado y sobrevalorado como consecuencia de la velocidad y efectividad de respuesta.

Es misión del educador hacer entender y enseñar el valor del concepto por sobre el del procedimiento, el procedimiento puede cambiar en virtud del concepto y sus objetivos, y ese es el punto que nos vinculará otra vez con las raíces del asunto.

Estas ideas exigen y exigirán un cambio en el modelo mental a partir del cual se enseña y significará una revisión de los modelos a partir del cual también se cree que se aprende... alguna de las valoraciones que se describen son:

- Comunicar el sentido real de la herramienta, y su relatividad según la supeditación a su tiempo histórico.
- Vencer el miedo o el temor al objeto digital dando caminos de verificación y valoración, mediante ejemplos concretos, de la diferencias entre contenido y conceptualización, procedimiento y secuencia de procedimientos para acceder a un contenido, resolver un problema, usar una máquina, etc.
- Delimitar y ejercitar aquellos aspectos que la herramienta propicia y estructura como la noción de sistema, y la construcción del conocimiento como sistema categorizable, etiquetable, clasificable, taxonómico, al igual al que accedemos cuando se trata de una biblioteca o colección.
- Proveer vías de acceso al conocimiento utilizando el camino de las herramientas informáticas y las no informáticas, estableciendo parámetros, diferencias, y dando pautas para saber filtrar y establecer criterios en la selección de las fuentes, tipo de información, consistencia de los contenidos, pertinencia, etc.
- Desarrollar el pensamiento interactivo, a través del uso de árboles relacionales y mapas conceptuales; la visualización de contenidos con utilización de referentes gráficos e infográficos; el incentivo del pensamiento lúdico y recreativo mediante actividades que promuevan un aprendizaje socializado y grupal, con definición del concepto de comunidad, su alcance, pertenencia y responsabilidades, aun sin la presencia de herramientas informáticas.
- Detectar los mecanismos de aprendizaje operativo de las actuales generaciones y su modo de interacción con

las interfaces digitales, para extraer de este ejercicio posibles estrategias que ayuden a que los planos de la realidad fuera y dentro del aula no se conviertan en una sobre-estimulada y en otra en términos adolescentes: aburrida.

- Explicar y educar en la valoración de las ideas propias y ajenas, dar valor al propio trabajo de reflexión y generación de las ideas para la solución de problemas concretos y de actualidad, poner disponibles los testimonios a otros estudiantes para consulta y lectura, y donde ellos puedan experimentar y comprender el alcance que un *copypaste* pueda tener del propio trabajo de elaboración.

- Evitar que el error se convierta en el lugar del señalamiento y del fracaso, sin relativizarlo y extrayendo de él los aprendizajes y reflexiones que den vías a su remedio y eviten su repetición.

- Estimular el pensamiento creativo, a través del desarme y rearme de objetos, estudiando sus funcionalidades, noción de parte y todo, actividades que pueden tener objetivos sociales, técnicos, creativos y/o lúdicos, fomentando la curiosidad y el afianzamiento del conocimiento como valor posible de ser extraído de un acto de creación y/o investigación.

- Promover la co-creación, proyectos colaborativos y actividades relacionadas bajo el concepto de comunidad, para extraer de este tipo de dinámicas conclusiones y aprendizaje en torno a la idea de inteligencia global o colectiva, que fundamenta los conceptos de internet, como los proyectos *Open Source*, *Creative Commons*.

- Permitir y fomentar sistemas de lectura mixtos, conducidos a través de fuentes previamente testeadas, donde deban leer, analizar y comprender diferentes tipos de información disponibles en distintos tipos de fuentes y medios, *online*, impreso, video, blogs, TV; permitir que puedan hacer lecturas hipertextuales, creativas, incluso a medida de cada uno. Extraer de estas actividades mapas relacionales y sinopsis con texto e imagen, construcción de nuevos hipertextos y recorridos conceptuales.

- Incluir el uso de objetos digitales y electrónicos en las dinámicas dentro y fuera del aula, que permitan desarrollar, explicar y proyectar el uso creativo de los dispositivos para trabajar contenidos de imagen y sonido, movimiento, secuencia, posición relativa del observador, mirada poética, pensamiento intencionado, delimitación y comparación de resultados sobre un mismo problema o eje temático, etc.

- Definir y discutir educativamente los usos posibles y deseables de la herramienta según la edad del usuario, los problemas que la herramienta puede ocasionar si se le da un uso indiscriminado o adictivo, tratar los temas relacionados con la seguridad y precauciones frente al *chat* con desconocidos, la protección de los datos, la consulta de sitios con contenidos inapropiados para la edad, además de establecer un vínculo de relación con los padres que permita advertirlos de las actividades que sus hijos puedan ejercer frente a internet, el *chat*, los mensajes de celular, y cualquier nueva tecnología de la comunicación que se instaure masivamente.

Como parte de todo lo dicho, las herramientas informático-digitales son parte del mundo en el que vivimos,

han ingresado dentro del universo de las relaciones interpersonales, desde lo cotidiano al ámbito de los negocios y del trabajo, son herramientas que deben incorporarse a las dinámicas de estudio como campo complementario, como parte de habilidades a desarrollar y a relacionar con los campos del saber –en todos los niveles- para extraer de ellas las estrategias necesarias de aplicación del entrenamiento en habilidades y capacidades de solución, siempre guiados por un eje rector que es el “qué” se hace con ellas. Es importante desmitificarlas y ponerlas al servicio de los objetivos de estudio, usarlas estratégicamente para que estudiar sea más ameno, más dinámico, más interactivo, más visual, más real, más virtual, más hipertextual, más relacional, más actual, más ajustado a la velocidad de respuesta, para averiguar y desarrollar el potencial del aprendizaje que ellas pueden encerrar cuando se vinculan con el “que” de las cosas.

## La nueva museología, madre del nuevo museo

Sergio Di Nucci

La reflexión en torno a los museos, a los museos públicos o semi-públicos, pero también a los privados, se ha venido incrementando en Argentina, y en el mundo. Una reflexión que por momentos evoca una verdadera preocupación social acerca de sus funciones, y de sus responsabilidades. Nuevos museos se construyen a un ritmo vertiginoso, con la intención de dedicarse a la exhibición de objetos o temas que parecían insospechados hace apenas una década: se abren museos del tango, o de los zapatos, o las ovejas, o las medias. A su vez, se amplían como nunca los ya existentes, con presupuestos épicos. Y al incremento de los museos (sólo en Alemania se erigieron seis mil en los últimos lustros), le ha seguido la consolidación de una nueva teoría museológica, que se ha dado en llamar “nueva museología”, y cuyo objetivo es legislar con criterios de cientificidad acerca de este novedoso panorama museístico.

Según encuestas realizadas a alumnos extranjeros de la Universidad de Palermo, una de las razones que los ha convencido de estudiar en Buenos Aires es su “amplia oferta cultural” o el “alto capital simbólico” que ostenta la ciudad. Lo que en uno de sus términos implica la presencia más o menos articulada y variada de museos públicos y privados. La reflexión que sigue intenta ofrecerles a esos estudiantes, pero también a los vernáculos que despliegan inquietudes culturales, un conjunto de herramientas teóricas que orienten algunos de los debates más actuales en el terreno de los museos, a nivel nacional e internacional.

A la nueva museología le gusta presentarse, en inglés, como un *body of thought*, es decir un “cuerpo de ideas”. Que proclama la defensa de un nuevo tipo de museo, el que se aleja irremediamente de la institución tradicional, ocupado “meramente” en recolectar, conservar y exhibir objetos, y que por oposición busca convertirse, ahora, en un complejo centro cultural, admitiendo para ello la inclusión de zonas o terrenos antes reservados al