

UTILIZACIÓN DAS TECNOLOXÍAS DA INFORMACIÓN E COMUNICACIÓN (TIC) POLOS PROFESIONAIS DA ORIENTACIÓN

*Luis Sobrado Fernández**

Universidade de Santiago de Compostela

LIMIAR

Nos albores do século XXI atopámonos na converxencia de dous retos cruciais na nosa sociedade que en gran medida se nutren entre eles e son un de descubrimento e innovación no sector das TIC e outro de agrandamento do mercado (globalización) que xeran cambios relevantes na estrutura e desenvolvemento da actividade cultural e económica do mundo actual (Castells, 2000).

Na sociedade da información e na economía do coñecemento as necesidades cognitivas teñen unha ponderación distinta nos diferentes marcos culturais, económicos, educativos, profesionais, etc. Ata hai poucos anos a influencia tecnolóxica estaba moi concentrada e incidía nun restrinxido número de organizacións educativas e sociais, pero cada día descentralízase máis e afecta a moitos máis destinatarios, de tal xeito que se pode afirmar que a sociedade se está tecnificando de maneira xeneralizada (McFarlane, 1997).

Unha das necesidades importantes no ámbito da orientación, tanto na que se

desenvolve en contextos educativos como sociolaborais, é a carencia de profesionalización no núcleo tecnolóxico, o que pode hipotecar no futuro o desenvolvemento deste sector. Isto afecta non só ós orientadores senón tamén ós posibles destinatarios do uso das TIC en orientación como son o alumnado, traballadores, persoal en formación, etc.

Neste senso, ó referirse á sociedade cognitiva e á integración nela de diversos grupos educativos, sociais, profesionais, etc., é necesario presentar o problema da formación ó longo da vida, a chamada "alfabetización informática", como condición para o progreso nas TIC e a preparación profesional máis especializada como demanda específica do desenvolvemento da sociedade do coñecemento e da información.

Os avances organizativos no eido da xestión empresarial e tamén educativa, estimulados en gran maneira polo propio desenvolvemento tecnolóxico representan cambios formativos e profesionais en sectores non estritamente tecnolóxicos, como son os de tipo actitudinal e de organización pedagóxica, empresarial, etc.,

* Catedrático de Diagnóstico e Orientación

que dalgún xeito deben de simultanearse cos cambios de natureza tecnolóxica.

A pesar dos esforzos feitos nos últimos anos na formación de profesionais especializados na dirección e goberno da sociedade do coñecemento (programadores de alto nivel, expertos en control de programas e aplicacións, etc.) e o incremento crecente e rápido de titulados informáticos, quedan aínda abertos varios eidos que presentan carencias graves na área formativa debido á natureza cambiante das propias necesidades e á mesma dificultade de separar na práctica a tecnoloxía e a organización do traballo (Comisión Europea, 2000).

Ademais, unha das características do marco da innovación no sector das TIC é o seu dinamismo, xa que se producen avances continuos nas tecnoloxías da comunicación.

A rapidez dos cambios e a sorpresa e desconcerto que isto implica nas organizacións educativas, sociais, laborais, etc., esixelles ós profesionais da orientación que empregan as TIC un dominio para avaliar tempos e poder asesorar en decisións que hai que adoptar sobre investimentos, procedementos, estratexias, recursos, etc.

Por este motivo, é preciso capacitar tecnolóxica e pedagógicamente os orientadores no emprego das TIC para familiarizalos no uso crecente delas co obxecto de incrementar a súa eficacia profesional (Sanz e Sobrado, 1998).

En síntese, dentro deste esquema de desenvolvemento das TIC no proceso orientador é necesario que os profesionais deste eido posúan un perfil tecnolóxico básico e cada día mellor, capaz de solucionar problemas esenciais de información como é a busca en internet, de comunicación, como pode ser o manexo do teléfono móbil, do correo electrónico e dos sistemas de videoconferencia, ata de xestión e organización do seu propio traballo (presentacións, bases de datos, follas de cálculo, gráficas, etc.).

1. REPERCUSIÓN DAS TIC NOS PROCESOS ORIENTADORES

Un recurso tecnolóxico (ordenador, móbil, etc.) ten efectos xeneralizados e implicacións importantes nun contexto determinado cando:

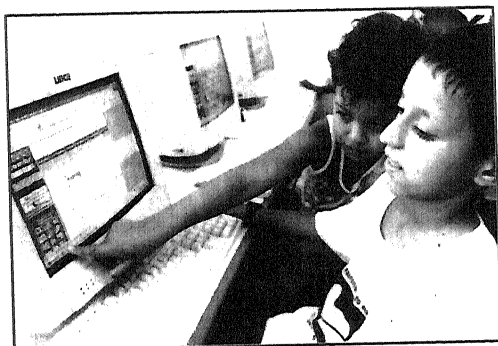
- a) Xera un conxunto amplo de novos produtos e servizos.
- b) Ten aplicabilidade en moitos ámbitos.
- c) Mellora o funcionamento de sistemas, procesos e resultados sen incrementar os custos.
- d) Ten perdurabilidade temporal.
- e) Obtén unha aceptación social xeneralizada e unha mínima oposición.
- f) Xera intereses fundados na rendibilidade percibida e nas posibilidades competitivas.

O asesoramento a distancia mediante recursos convencionais pode contar coa posibilidade de ofrecelo sen límites de espazo nin de tempo, como é o caso do correo electrónico, internet... Nestas situacións non é obriga do destinatario nin do orientador ter que estar basicamente presente nun horario concreto nun lugar específico (Sampson, 1999).

O correo electrónico pode ademais ser anónimo e isto facilita a comunicación de asuntos ou situacións difíciles de abordar en persoa fronte a fronte.

Cando os orientadores utilizan o correo electrónico poden avalialo, diagnosticar que usuarios precisan de axuda orientadora, buscar servizos apropiados para enviárllelos ás persoas que os precisen, etc.

Por outra banda, o uso de internet, se se empregan lugares idóneos, permite ofrecer un servizo satisfactorio a diferentes solicitudes dos usuarios.



Nenos navegando por internet

Para os profesionais da orientación, internet presenta moitas posibilidades pois é fácil de utilizar, a información adoita ser atractiva e está dispoñible cando se nece-

sita. Isto contrasta cos servizos clásicos de orientación que precisan máis investimento de tempo para buscar información (Majó e Marqués, 2002).

Así mesmo, buscar documentación mediante as páxinas web abre horizontes novos con documentos variados. Esta actividade indagadora debe ir acompañada da aprendizaxe de técnicas de investigación documental e dunha reflexión sobre o tipo de validez dos documentos.

Non obstante, o asesoramento a distancia ten tamén unha serie de inconvenientes como son:

1. O feito de que non todas as persoas teñan ordenador e se atopen conectadas a internet, o que pode constituír unha barreira discriminatória, e de que por iso os servizos non cheguen ós destinatarios que realmente precisan axuda orientadora.
2. Existe o risco de que estes recursos non se saiban empregar ou se faga mal e sexan atendidos por persoas non capacitadas.
3. Hai moitas dificultades para comprobar a veracidade que presenta a información que se atopa en internet.
4. Na orientación persoal "cara a cara" o aspecto físico e a linguaxe corporal (ton de voz, postura, movementos, miradas, xestos, etc.) intégranse nun todo único cos contidos dos argumentos do cliente, dándolle a estes un significado diferente.

5. A non presenza física do destinatario significa que non é posible avalialo desde a perspectiva física, fisiolóxica e psicolóxica.

Ver o orientando ofrece pistas sobre o seu temperamento e carácter, e esta percepción repercute sobre as estratexias que lle sexan propostas ou elaboradas ó respecto.

Na orientación a distancia o único aspecto avaliable é a mensaxe escrita. Nesta realidade a impresión da persoa que hai que orientar vén dada polo contido da súa mensaxe (polas cousas que di) e pola forma do contido (sintaxe, ritmo...), é dicir, como o di. Nesta situación é necesario que o orientador teñan unha boa capacidade de comprender os matices da linguaxe.

Por outra banda, ter que escribir obriga o cliente a expoñer o seu caso e a súa petición dunha maneira máis sintética e mellor articulada que na linguaxe oral, aspectos que son positivos e poden axudar o profesional da orientación.

1. Escribir é unha tarefa máis pesada e require máis tempo que cando se fala. Isto esixe que as respostas por escrito do orientador tendan a ser máis sintetizadas.

Se a temática e os argumentos deste requiren respostas extensas pode dirixirse o cliente a un lugar de internet, a un libro ou á entrevista persoal co orientador.

2. Na entrevista presencial é doado facer preguntas e recibir respostas, porén, na orientación a distancia se o orientador ou orientando fai unha afirmación que require un afondamento nela é necesario comunicar outra mensaxe e esperar algún tempo para obter unha contestación.

A sesión estándar de orientación a distancia debe consistir nunha mensaxe de interrogación ó destinatario e unha resposta ó orientador, polo que non é aconsellable o intercambio de moitas mensaxes.

De todos os xeitos, aínda tendo toda a información necesaria, é conveniente recorrer ós encontros presenciais para efectuar unha valoración máis completa que considere os matices e que realice o exame do aspecto físico, xestual, temperamental e a comunicación non verbal do orientando.

En síntese, o asesoramento a distancia pode ser un recurso útil e válido para que un certo número de destinatarios poidan ter respostas axeitadas que doutra maneira, por causas temporais ou de distancia dos lugares de orientación, non conseguirían pero ten tamén algunhas limitacións nas súas posibles aplicacións (OCDE, 2001b).

A utilización das TIC pode axudar os profesionais da orientación a facer un traballo efectivo e chegar a amplos sectores da poboación.

O emprego de internet como recurso orientador e desenvolver páxinas web é un xeito innovador de prestar información completando o labor educativo e profesional dos servizos de orientación (Offer e Sampson, 1999).

Hoxe en día parece difícil que a tecnoloxía substitúa o traballo dos orientadores, pero pode usarse como un complemento e recurso de apoio nos procesos de axuda e asesoramento, ampliando as posibilidades dos profesionais da orientación de conectarse e contactar cun meirande número de xoves e adultos.

Os orientadores poden e deben sensibilizar as persoas para que utilicen estes medios e se beneficien deles, o que levará con toda probabilidade a mellores logros nos sistemas e servizos de asesoramento e orientación.

2. NECESIDADES ORIENTADORAS NA SOCIEDADE COGNITIVA: PAPEL DAS TIC

Os cambios socioeconómicos, culturais e tecnolóxicos incrementan progresivamente a demanda social do ensino nos comezos do século XXI, así como o desenvolvemento de modelos teóricos en psicocioloxía, provocando todos eles un concepto innovador da orientación (Esteve, 2003).

Estamos asistindo ó xurdimento dunha nova "sociedade da información e do coñecemento" onde a xestión, a velocidade e a calidade da información e os coñecementos se converten nun factor chave do desenvolvemento e competitividade.

As tecnoloxías da información e da comunicación condicionan a industria, os servizos e a economía no seu conxunto.

Neste marco social, económico e cultural a orientación debe atender a estes novos cambios e debe responder ós desafíos do futuro.

Nos últimos anos as Tecnoloxías da Información e das Comunicacións (TIC) están xerando o seu propio espazo no eido orientador en tres ámbitos principais:

1. Observación, análise dos fluxos e movementos dentro do sistema social e seguimento persoal dos seus destinatarios.
2. Análise da documentación e da retroinformación.
3. Axuda persoal ó coñecemento de si mesmo.

O emprego das TIC en orientación presenta unha serie de valores positivos

como son a calidade dos servizos orientadores, acceso ós grupos marxinados, redución de custos e amplo acceso á información sobre oportunidades de estudo e traballo no propio país e no estranxeiro.

Watts (2002) expón algunha suxestión para aproveitar o potencial das TIC mediante:

- a) Participación de todos os posibles destinatarios.
- b) Formación dos profesionais da orientación.
- c) Papel de control desenvolvido polas institucións públicas.

A nova proxección virtual en orientación, interpretada como a aplicación das TIC a ela, presenta diversas posturas pero de calquera xeito a optimización plena debe entenderse no senso de que a orientación virtual non debe substituír a relación persoal e directa do orientador e que as TIC son recursos para apoialas e integrar os servizos de orientación.

As tecnoloxías poden posibilitar a información pero tamén constituír unha barreira discriminatória entre os que as posúen e os que non, e entre quen sabe empregalas e quen non ten dominio delas. A primeira cuestión pode superarse pola instalación de recursos tecnolóxicos en servizos públicos e, no que se refire á capacidade de saber utilízalos, é necesaria a existencia de orientadores formados para facilitar o acceso, a decodificación e a comprensión da mensaxe polos seus destinatarios (Tait, 1999).

3. UTILIZACIÓN DAS TIC NAS ACCIÓNS DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA E PROFESIONAL

O uso das TIC pode facerse en moitos ámbitos orientadores en función dos obxectivos que acadar e dos roles implicados no proceso de comunicación, sexan emisores ou destinatarios.

Os cambios constantes no mundo industrial e dos servizos representa a introdución de innovacións tecnolóxicas que modifican diversas profesións con desaparición dalgunhas e o xurdimento doutras novas.

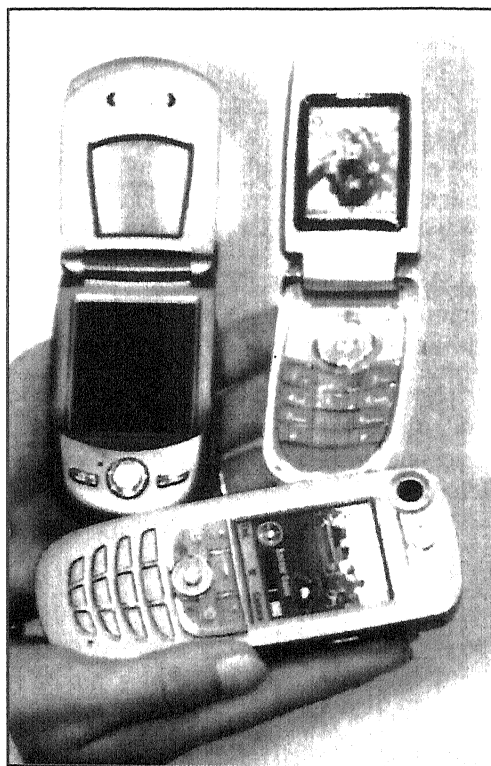
Por estas circunstancias é fundamental que a resposta da sociedade, no seu conxunto e tamén desde unha posición persoal, sexa a adaptación a estas transformacións pois as súas repercusións inciden nos ámbitos do traballo, do lecer e da vida cotiá en xeral.

O emprego integrado das diversas potencialidades presentadas pola telecomunicación e a informática para xerar, seleccionar, almacenar, transformar e transmitir todo tipo de información en calquera das súas maneiras: textos, sons e imaxes, logrou que xurdise un espectro amplo de aparatos, métodos, técnicas, ferramentas e recursos que están modificando, a un ritmo exponencial, a sociedade industrial converténdoa en sociedade informatizada (OCDE, 2000).

Dentro da aplicabilidade das TIC en orientación cabe unha primeira taxonomía que diferencie as que utilizan internet e as que non usan este recurso.

A) TECNOLOXÍAS SEN CONEXIÓN A INTERNET

Entre os recursos tecnolóxicos que non precisan conexión a internet (aínda que poden conectarse nalgúns casos) e que teñen autonomía propia pódense citar a televisión dixital, o teletexto, as audio/videoconferencias, o móbil e as liñas de axuda.



Os modelos de teléfonos móbiles da última década integran dende cámara de fotos ata terminal de vídeo

A tecnoloxía de transmisión dixital (televisión dixital) presente, respecto á tecnoloxía analóxica de natureza convencional, mostra unha gama de frecuencias máis ampla, o que representa ademais

unha mellora de definición da imaxe e o aumento de dispoñibilidade de canles televisivas agrandando a cobertura de información e as posibilidades de orientación dos seus destinatarios.

O teletexto é unha ferramenta de fácil acceso para todos na televisión, que garante unha cobertura de audiencia de hoxe en día máis ampla que internet, aínda que non facilita a interactividade plena entre o emisor e o destinatario.

En canto ás audio e videoconferencias, cabe a posibilidade de facelas con conexión ou non a internet.

No caso de facelas non conectadas a internet, teñen uns gastos superiores aínda que posúen en cambio unha meirande calidade, velocidade de transmisión de datos e, consecuentemente, de funcionalidade.

No referente ás audioconferencias, estas poden efectuarse como chamadas normais agás no caso de que o número de participantes sexa superior a dous, pois neste caso é preciso dirixirse a un operador ou fixar unha conexión a internet.

No que respecta á videoconferencia sen conexión a internet, existe un soporte físico especial, cámara de vídeo, vídeo proxeccionador e programa comercial.

Estes recursos tecnolóxicos son moi apropiados para entrevistas de orientación, na presentación de vídeos, diapositivas, transparencias, etc., sobre todo con persoas que residen en lugares afastados.

As liñas de axuda (tipo 900 ou *help line*) posibilitan, en conexión coas temáticas delimitadas polos orientadores, prestarlle un apoio a unha ampla franxa de usuarios e remitilos ós servizos presentes

na zona, nos casos de que non fose factible satisfacer inmediatamente a demanda informativa requirida.

A televisión, ademais do seu gran poder de difusión, ofrece un valor engadido que é a posibilidade de gravar e retransmitir situacións reais de orientación que adoitan ser máis enriquecedoras en contido semántico cós textos escritos.

Outros recursos e habilidades das TIC que non precisan de internet son o envío de mensaxes (SMS) ós teléfonos móbiles, o emprego do vídeo e de cámaras dixitais..., de gran proxección na realización de funcións e actividades orientadoras e no rol actual do profesional da orientación.

B) TECNOLOXÍAS QUE EMPREGAN INTERNET

Un instrumento básico de comunicación xerado para permitir o intercambio de información é internet. As informacións intercambiadas por este recurso son da mesma modalidade que pode usarse e manipularse mediante un ordenador persoal calquera: textos escritos, imaxes, sons dixitalizados e programas, coa diferenza de que con este medio se pode tanto recibir como difundir a información (Offer, 1997).

Porén, por detrás dos teclados e das pantallas están, nos ordenadores conectados a internet, as persoas e iso é o que os fai un recurso de moito interese.

Internet, ademais dun instrumento informativo, é un medio de interacción social, persoal, cultural e económico. En cada intercambio informativo existe unha modalidade de interacción social e a rede é un lugar de múltiples interaccións culturais e sociais (Sampson, 1999).

Entre as modalidades de utilización social da rede pódense mencionar as seguintes:

a) E-mail ou correo electrónico.

Foi unha das primeiras funcións de internet e aínda é unha das máis empregadas ó tratarse dun recurso efectivo de comunicación interpersoal.

Mediante o correo electrónico é posible intercambiar mensaxes a través de arquivos de texto ou calquera outra modalidade se se empregan os recursos apropiados.

b) Os sitios *www* (Word, wide, web ou páxinas web) foi desde a perspectiva cronolóxica a última función desenvolvida de internet.

Entre as características esenciais que fan das web unha revolución verdadeira na perspectiva actual dos recursos da comunicación pódense sintetizar as seguintes:

- Difusión mundial (todo o planeta).
- Facilidade de emprego.
- Organización hipertextual.
- Posibilidade de transmitir e recibir información multimedia.
- Simplicidade da xestión para os que achegan información.

A web preséntase como un espazo de información ilimitado, formado por documentos multimedia interconectados a través dunha rede de conexións.

Outro aspecto coñecido da interacción social é o representado polos grupos de noticias, as listas de discusión e as charlas.

b) Os grupos de noticias, tamén denominadas conferencias, son ámbitos de discusión pública e xeralmente non moderada que consiste en deixar información

sobre unha temática nun taboleiro virtual. Cada persoa, membro dun grupo, pode acceder a eles para ler as mensaxes e anuncios deixados polos demais ou para introducir novos comentarios sobre os xa existentes.

c) O servizo de mensaxería instantánea facilita o intercambio de comunicación dentro dun grupo predefinido de persoas. Unha lista vén a ser unha relación de enderezos de correo electrónico e calquera persoa interesada en inscribirse pode engadir automaticamente o seu nome. Estas persoas do listado poden entrar en conexión recíproca e intercambiarse mensaxes de tal maneira que cada mensaxe enviada por unha persoa é recibida por todas as demais.

d) A charla textual é unha modalidade que permite o desenvolvemento de verdadeiras conversacións entre dúas ou máis persoas a través da escrita feita no teclado dun ordenador. Trátase de interaccións escritas entre diferentes persoas en tempo real.

e) As audio/videoconferencias son accións mediante telefonía e videotelefonía vía internet que posibilitan empregar a rede como vehículo para poder establecer en tempo real, e a un prezo máis económico, unha modalidade de comunicación directa.

Na realidade presente, a audio e a videoconferencia son usadas por unha franxa reducida de destinatarios.

A audioconferencia é semellante a unha chamada telefónica que pode ser efectuada por un maior número de participantes.

A videoconferencia permite potencialidades maiores ó empregar diversos recursos que adoitan estar presentes nunha

sala de reunións e desenvolver actividades semellantes (intercambiar datos e información, ver e presentar diapositivas, transparencias e documentos, proxectar vídeos, mostrar diferentes obxectos), todo isto restrinxindo moito os custos e o tempo que acostuma invertirse en planificar e organizar unha reunión entre persoas que residen en lugares afastados.

En xeral pódense subliñar dúas modalidades de interacción comunicativa entre as persoas na súa relación coas TIC:

1. Comunicación sincrónica como maneira de interacción, na que o intercambio informativo se xera en tempo real, sen mediar pausas significativas entre o envío da mensaxe e a súa recepción. Nesta modalidade están as charlas e as audio/videoconferencias.

2. Comunicación asincrónica, como sistema comunicativo onde os suxeitos se comunican en diferido cunha desviación temporal apreciable entre o envío da mensaxe, a súa recepción e a eventual resposta. A esta modalidade pertencen o correo electrónico, as listas de discusión e os grupos de noticias.

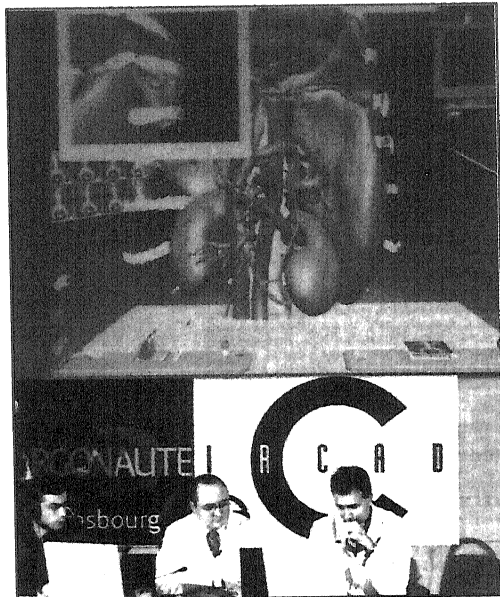
4. NOVOS ROLES DO PROFESIONAL DA ORIENTACIÓN

As TIC están modificando profundamente numerosos aspectos e ámbitos do mundo económico, cultural e social como son os métodos e relación de traballo, a organización empresarial, os sistemas de produción, comercialización e xestión económica, os obxectivos e estratexias de formación e as maneiras en que as persoas se comunican. Asemade os perfís e competencias profesionais esixidos para o

desempeño dunha ocupación laboral ven-se transformados pola introdución e aplicación delas (Bloom e Walz, 2000).

Todos estes cambios repercuten dun xeito directo na formación e no emprego, e ó crear novos materiais úsanse novas estratexias e trabállase con novas ferramentas para as que se necesita un modelo de cualificación que difire basicamente do que coñecemos ata agora.

Na sociedade cognitiva a verdadeira riqueza vincúlase coa produción e o espallamento do coñecemento e dependerá no futuro principalmente do esforzo que se efectúe en sectores como a educación, a investigación e a capacidade de xerar políticas para a innovación tecnolóxica.



Presentación nunha rolda de prensa dun dispositivo de telediagnóstico. Os últimos avances en tecnoloxías da información e comunicación entanse a ver na práctica médica

As bases da sociedade do coñecemento fundaméntanse na formación e aprendizaxe ó longo da vida.

Tendo en conta esta perspectiva, ó orientador entendido como mediador dun proceso que se produce dun xeito continuo esixiráselle un elevado nivel de competencias formativas e profesionais na análise e xestión da información (Sobrado, 1997).

As TIC están penetrando progresivamente en moitos ámbitos e contextos da sociedade e os conselleiros de orientación atópanse na cerna desta transformación na dimensión profesional e ética.

O orientador debe enfrontarse dun xeito continuo a novos desafíos que necesitan dunha adaptación dos seus roles e cometidos ás necesidades dunha sociedade en pleno proceso de tecnoloxización.

As demandas cada vez máis complexas da sociedade cognitiva precisan de profesionais da orientación moi capacitados para responder ós contornos nos que se desenvolve a súa función laboral, como tamén ós contextos familiares, sociais, educativos, produtivos, etc.

No referente ó mundo do traballo, o desenvolvemento tecnolóxico trouxo parella a creación de novas profesións e a desaparición doutras, e isto xerou novas necesidades formativas vinculadas á demanda dunha actualización laboral permanente en liña coa concepción da aprendizaxe ó longo da vida.

Nesta xeira presente de grandes modificacións e tamén de elevada desorientación debido ás transicións sociais, culturais, educativas e ocupacionais a variación de profesións polas que optar, a disminu-

ción de experiencias persoais ás que referirse e o intre de escoller unha ocupación laboral xera un aumento da necesidade de orientación.

O incremento das transicións representa tamén un aumento das tipoloxías diversas dos destinatarios da orientación, o que significa que hai que responder a adultos cunha experiencia que desexan inserirse, recualificarse ou que precisan intervencións de reinserción laboral, que se enfrontan ó primeiro emprego no caso de xoves con formación teórica pero con pouca ou ningunha experiencia ocupacional, etc.

O conxunto potencial de destinatarios dos servizos de orientación vese tamén influenciado pola mobilidade xeográfica (a inmigración, por exemplo) e todos estes factores fan que o orientador teña que facerlle fronte con frecuencia a temáticas complexas que nalgunhas ocasións se achegan máis ós límites da exclusión social ca á inserción laboral.

As novas necesidades orientadoras representan, deste xeito, o paso dun modelo de orientación de transición entre escola e traballo na idade moza á modalidade de orientación ó longo da vida. Dun xeito simultáneo, a orientación asume nestes últimos anos unha relevancia crecente, transformándose en recurso de integración entre educación xeral, formación profesional e traballo, posibilitando por medio dunha relación dinámica e continua un punto de encontro entre as demandas persoais (intereses, motivacións, competencias...) e as oportunidades xeradas pola oferta de formación do mercado laboral.

Para lles dar unha resposta ampla ós cambios mencionados faise necesario

fomentar unha nova tipoloxía de estruturas orientadoras que integren diversas funcións asesoras e que traballen en rede co propio servizo orientador e os demais da zona socioxeográfica, ademais dunha nova perspectiva do perfil do orientador actual e das funcións e competencias que terá que asumir (Watts, 2002).

Este novo perfil do profesional de orientación demanda o desenvolvemento de competencias que posibiliten encarar os novos avances tecnolóxicos, axudar os grupos con risco de fracaso e con dificultades de adaptación social, as situacións de progresiva multiculturalidade, etc.

Así mesmo a competitividade que xera o eido produtivo leva a procesos de formación máis dinámicos e a unha mobilidade e axuste ás demandas sociais sen precedentes nos lustros anteriores.

Todas estas necesidades debe atenderlas o conselleiro de orientación mediante diferentes estratexias e maneiras de concibir a acción orientadora, onde os recursos tecnolóxicos presentan grandes posibilidades de optimizar os procesos de intervención.

Sanz e Sobrado (1998), ó referirse ás funcións e rol do orientador como axente de cambio socioeducativo, sinalan como unha acción principal deste o emprego de novos recursos multimedia e tecnoloxías innovadoras no desenvolvemento das novas actividades como son o vídeo, informática, internet, redes de comunicación, videoconferencia...

De acordo con esta filosofía pódese manifestar que na actualidade, e moito máis no futuro o profesional da orientación, ten que ser capaz de desenvolver as

seguintes funcións e roles vinculados coas tecnoloxías innovadoras:

1. Coñecer as principais ferramentas e recursos multimedia deseñados concretamente para a intervención orientadora e para outros ámbitos que poidan ser necesarios en certos programas de actuación da orientación.

2. Deseño de programas de acción orientadora baseados nas TIC ou que as integren no seu logro final.

3. Coordinar nas institucións de orientación a utilización das TIC polos profesores titores cando se adican ás súas funcións.

4. Axudar os destinatarios do emprego das TIC a desenvolver habilidades concretas de maneira que sexan capaces de buscar a información, organizala, tratala e axeitala ás súas necesidades.

5. Apoiar os usuarios na interpretación e na integración da información nos seus procesos da aprendizaxe e adquisición de competencias e experiencias comunicativas.

6. Desenvolver sistemas integrados na utilización das TIC que lles posibiliten ós seus destinatarios a resolución dos problemas que lles xurdan mediante un proceso de auto-orientación e autoaxuda continua.

5. APLICABILIDADE DAS TIC NO ÁMBITO ORIENTADOR

As TIC teñen múltiples aplicacións no ámbito da orientación en función dos obxectivos que conseguir e dos suxeitos implicados no proceso comunicador, tanto os emisores como os destinatarios.

Cadro 1. Aplicabilidade á orientación das TIC

Área de aplicación	Obxectivos	Recursos tecnolóxicos
Servizos orientadores	• Adscrición de recursos.	• Plataforma web (bases de datos, grupos de noticias, mensaxería instantánea...).
	• Apoio tecnolóxico.	• Correo electrónico. • Charla e videoconferencia.
	• Formación e reciclaxe profesional.	• Internet. • Videoconferencia.
Emprego das TIC polos orientadores	• Busca de información.	• Internet. • Mensaxería instantánea. • Grupos de noticias.
	• Colaboracións en ámbitos comúns.	• Correo electrónico. • Charla. • Audioconferencia. • Videoconferencia.
Atención orientadora ós destinatarios	• Difusión de información no ámbito europeo, nacional, rexional, comarcal e local.	• Sitio web (correo electrónico, mensaxería instantánea...). • Televisión dixital. • Teletexto. • Programas de televisión e de radio.
	• Orientación a distancia.	• Sitio web (recursos de autoanálise). • Correo electrónico. • Videoconferencia. • Televisión dixital.

Segundo a información presentada pódense sinalar tres ámbitos de aplicabilidade das TIC na orientación:

1. Os organismos promotores da orientación (administracións públicas, asociacións, concellos, fundacións, cámaras de comercio...), que poden empregar as TIC para ofrecer servizos de apoio técnico ó sistema orientador, dirixidos a compartir recursos e competencias e a facilitarlles información ós destinatarios.

2. Os servizos orientadores que utilizan as TIC para posibilitar a comunica-

ción entre eles e as restantes institucións da zona coa finalidade dunha mellor coordinación e integración destas.

3. Os destinatarios da orientación que empregan as TIC para lograr información e recibir asesoramento e orientación, especialmente a distancia.

As TIC son aplicables nos fluxos comunicativos existentes no sistema de orientación.

En relación cos ámbitos devanditos é preciso subliñar que nunha primeira apli-

cabibilidade posible das TIC na orientación debe canalizarse a presentar unha plataforma de recursos en uso para todo o sistema orientador, de tal xeito que sexa factible atopar e descargar o material metodolóxico e bibliográfico, empregar listas de discusión para sinalar información de interese, participar en grupos de noticias e foros temáticos con moderadores, etc.

Asemade, é posible inserir unha base de datos dos servizos de orientación actuantes na zona, tanto dos que desenvolven actividades orientadoras como daqueles outros cos que un profesional da orientación podería necesitar interactuar co fin de ofrecer un servizo completo de calidade (centros de ensino regrado non universitario, universidades, servizos sociais, sindicatos, asociacións, institucións de formación ocupacional...).

Unha segunda liña de actuación pode referirse á prestación de asistencia técnica ós servizos orientadores, previndo o emprego de recursos de comunicación asincrónica (correo electrónico, por exemplo) e sincrónica (videoconferencias e charla, por exemplo). Á fronte deste servizo debería estar persoal técnico.

Un terceiro sistema de interese para os profesionais da orientación pode ser unha modalidade de formación e reciclaxe *on-line* (con uso de módulos de formación, titoría de apoio, videoconferencias temáticas...).

A existencia dunha plataforma de recursos coas características sinaladas posibilita que os usuarios poidan participar fomentando deste xeito maneiras de facilitar o acceso ó coñecemento e aprendizaxe en cooperación.

Na utilización das TIC polos profesionais da orientación cabe subliñar a importancia de internet como fonte de información que pode axeitarse ás diferentes tipoloxías de destinatarios deste servizo e das súas esixencias informativas. Este recurso presenta tamén a posibilidade de buscar información para enviárllela periodicamente ós destinatarios a través dunha lista de debate ou grupo de noticias (Offer, 1997).

Outras das aplicacións das TIC para os orientadores atópase na relevancia de posibilitar, incrementar, mellorar e potenciar os fluxos comunicativos entre as institucións de orientación e outros servizos da zona (correo electrónico, charla, audio e videoconferencia).

Fomentar o coñecemento e intercambio recíproco dos servizos de orientación representa o primeiro paso para unha mellor integración dos recursos presentes na zona.

As institucións de orientación deben coñecer en profundidade o ámbito socioxeográfico e cultural no que actúan e non só desde a perspectiva do contexto socioeconómico senón tamén no referente á oferta doutros servizos ós cidadáns. Un recurso útil para conseguir esta finalidade pode ser dispoñer dunha base de datos situada como plataforma do sistema orientador, facilitando así a distribución dos recursos existentes.

No emprego das TIC polos destinatarios da orientación é necesario subliñar como principal función a oferta de información e asesoría a distancia, co obxecto de satisfacer demandas que doutro xeito poden quedar sen atender pola imposibili-

dade de movemento do usuario (debido a padecer discapacidades, falla de medios de transporte, etc.) ou tamén pola ausencia de orientadores dispoñibles en áreas rurais, por exemplo.

No que respecta á difusión informativa para o destinatario, os servizos orientadores deben ocupar un rol destacado, fomentando o espallamento de información que poida ser común a todas as institucións para que estas a poidan empregar no seu labor orientador.

Unha vez que exista unha Intranet que poña en rede os distintos servizos de orientación poden consultar libremente os recursos todos os usuarios que dispoñan dun ordenador conectado a internet que permite a lectura persoal e autónoma dos sitios, nos que a consulta está desvinculada dos horarios, da dispoñibilidade de estruturas físicas, do lugar de residencia dos destinatarios e da presenza de persoal cualificado.

A realización dunha páxina web por un servizo de orientación permite reagrupar todos os recursos e instrumentos informativos nun mesmo lugar, facéndoos facilmente localizables e contribuíndo a caracterizar o sitio como un punto de referencia para os seus destinatarios.

A MODO DE CONCLUSIÓN

Os orientadores son o eixo básico do funcionamento dos servizos de orientación e na actualidade están sometidos a novos retos, entre eles o da chamada sociedade cognitiva.

Na realidade presente, a sociedade da información e do coñecemento presenta

unha elevada velocidade, debido ós avances tecnolóxicos e a unha gran dispoñibilidade de información; o éxito está non só en acceder a tal información senón na axeitada xestión desta.

Dispoñer da información organizada é indispensable para que os profesionais da orientación poidan desenvolver axeitadamente os seus cometidos. As súas propias competencias profesionais baséanse en gran maneira no coñecemento permanente da realidade que os rodea e nunha constante actualización.

As TIC que fomentan o desenvolvemento produtivo, tecnolóxico e social son as que poden axudar tamén a orientación a mellorar a súa capacidade para dar un servizo axustado ás necesidades formativas e sociolaborais.

As posibilidades nas que as TIC poden colaborar no proceso orientador son variadas e, sen substituír ningunha práctica útil das desenvoltas ata agora, inciden dun xeito transversal en todas elas ó facer de apoio e permitir a integración dos servizos de orientación.

Por outra banda, faise necesaria a activación de canles de comunicación eficaces entre os servizos que faciliten a actuación rápida en cada situación de profesionalidade adecuándoo para responder ás necesidades dos destinatarios, incluídos os que residen en zonas remotas e illadas cunha presenza inferior de institucións orientadoras.

A aplicación das TIC polos profesionais da orientación no seu quefacer cotián posibilita, incrementa, mellora e potencia

os servizos prestados así como os fluxos comunicativos entre os establecementos de orientación e os outros servizos de zona socioxeográfica. Estimular o coñecemento e interacción recíproca das institucións de orientación é un gran paso para unha maior integración dos recursos existentes na área xeográfica e que se debe considerar sempre no labor orientador (Barlett, Rees e Watts, 2000).

O desenvolvemento de plataformas e ferramentas informáticas para ampliar e compartir o coñecemento, posibilita novas maneiras de divulgar e espallar a información, a consulta recíproca entre persoal orientador, a consecución de materiais, instrumentos e referencias metodolóxicas, etc.

As TIC ofrécenlles ós destinatarios unha serie de posibilidades como son:

- Acceso á orientación a diversos tipos de usuarios a través de sitios web, correo electrónico, videoconferencia, etc.
- Entrada a módulos de formación a distancia (videoconferencia, televisión dixital, programas de radio-televisión, etc.) que favorezan a aprendizaxe ó longo da vida.

Estas vantaxes acrecéntanse con destinatarios que residen en zonas moi illadas e espalladas no ámbito rural.

En síntese, para rendibilizar ó máximo a estrutura tecnolóxica e comunicativa das TIC na orientación debe posibilitarse o cambio de actitudes con referencia á operatividade da rede, obviando as interferencias que actualmente residen na cultura das organizacións educativas e sociolaborais a través dun traballo de

sensibilización e formación nas modalidades de traballo *on-line*. Así mesmo, débese fomentar o traballo en rede, non só entre os servizos orientadores, senón tamén cos outros establecementos da zona socioxeográfica (centros docentes non universitarios, universidades, institucións de formación, oficinas de emprego, servizos sociais, médicos...

BIBLIOGRAFÍA

- Barlett, W., T. Rees e A. G. Watts (2000): *Adult guidance services an the learning society: Emerging policies in the Europe-an Unión*, Bristol, Policy Press.
- Bloom, J. W., e G. R. Walz (2000): *Cybercounseling and Cyberlearning: Strategies and resources for the millenium*, Alexandría, VA: A.C.A./CAPS.
- Castells, M. (2000): *La era de la información*, Madrid, Alianza.
- Cebrián, M., e J. M. Ríos (2000): *Nuevas tecnoloxías de la información y de la comunicación aplicadas a la educación*, Málaga, Aljibe.
- CIDE (2002): *Indicadores básicos de la incorporación de las TIC a los sistemas educativos europeos: Información detallada. Informe anual 2000-2001*, Madrid, Centro de Investigación y Documentación Educativa.
- Clares, J. (2000): "Orientación Educativa y nuevas tecnoloxías", *Comunicación y Pedagogía*, 165, 35-42.
- Comisión Europea (2001): *ICT@europe.edu*, Bruxelas, Euridyce, European Unit.

- Commission Européenne (2000): *Technologies de la société de l'information. Défis et opportunités*, Luxemburgo, Communautés Européennes.
- Esteve, J. (2003): *La tercera revolución educativa. La educación en la sociedad del conocimiento*, Bos Aires, Paidós.
- Garrison, D. R., e T. Anderson (2003): *E-learning in the 21st Century*, Londres, Routledge and Falmer.
- Majó, J. (2000): "Orientación Educativa y Nuevas Tecnologías", *Comunicación y Pedagogía*, 165, 35-42.
- Majó, J., e P. Marqués (2002): *La revolución educativa en la era internet*, Barcelona, Praxis.
- McFarlane, A. (1997): *Information, Technology and authentic learning*, Londres, Routledge.
- MECD (2002): *Los desafíos de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la educación*, Madrid, Secretaría General Técnica.
- OCDE (2000): *Learning to bridge the digital divide*, París, OCDE.
- ____ (2001a): *E-learning: The partnership challenge*, París, OCDE.
- ____ (2001b): *Learning to change: ICT in schools*, París, OCDE.
- Offer, M. (1997): *A review of the use of computer-assisted guidance and the internet in Europe*, Dublín, National Centre for Guidance in Education.
- Offer, M., e J. P. Sampson (1999): "Quality in the content and use of information and communications technology in guidance", *British Journal of Guidance and Counseling*, 27 (4), 501-516.
- Sampson, J. P. (1999): "Integrating Internet-based distance guidance with services provided in career centers", *Career Development Quarterly*, 47 (3), 243-254.
- Sanz, R. (2002): "Situación y tendencias profesionales en los roles y funciones de los orientadores", en L. Sobrado, *Orientación Profesional: Diagnóstico e Inserción sociolaboral*, Barcelona, Estel.
- Sanz, R., e L. Sobrado (1998): "Roles y funciones de los Orientadores", *Revista de Investigación Educativa*, 16, 2, 25-57.
- Sobrado, L. (1997): "Evaluación de las competencias profesionales de los orientadores escolares", *Revista de Investigación Educativa*, 15, 1, 83-102.
- Tait, A. (1999): "Face-to-face and at a distance: The mediation of guidance and counseling through the new technologies", *British Journal of Guidance and Counselling*, 27 (1), 113-122.
- Watts, A. G. (2002): "The Role of Information and Communication Technologies in integrated Career Information and Guidance Systems: A Policy Perspective", *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 2, 139-155.
- Watts, A. G., e R. Van Esbroeck (1999): *New skills for new futures: Higher Education and Counselling Services in The European Unión*, Bruselas, VUPPRESS-VUB, University Press.



SOBRADO FERNÁNDEZ: "Utilización das Tecnoloxías da Información e Comunicación (TIC) polos profesionais da Orientación", *Revista Galega do Ensino*, núm. 43, maio 2004, pp. 89-106.

Resumo: As Tecnoloxías da Información e da Comunicación (TIC) propias da sociedade cognitiva á que nos encamiñamos presentan unha serie de desafíos tecnolóxicos, sociais, educativos..., dos que a Orientación Educativa e Profesional non pode nin debe desentenderse.

Unha necesidade relevante no ámbito da orientación, tanto na que se realiza en marcos educativos como socioprofesionais, é a formación no eido tecnolóxico, o que pode atrasar no futuro o desenvolvemento desta área e que incidirá nos profesionais orientadores e nos destinatarios da utilización das TIC neste sector como son os estudantes, persoal en formación, adultos, traballadores, etc.

É necesario, por este motivo, formar orientadores no emprego das TIC para familiarizalos coa utilización destas, coa finalidade de desenvolver a súa actuación profesional.

As TIC que estimulan o desenvolvemento tecnolóxico, os procesos de produción e os avances sociais culturais poden tamén servir de apoio ás accións orientadoras e mellorar a súa capacidade e calidade para dar servizos axustados ás necesidades formativas e profesionais.

A aplicación das TIC polos orientadores na súa actividade cotiá estimula, potencia e axuda a mellorar os centros e servizos de multimedia ofrecidos así como as canles de comunicación entre as institucións orientadoras e outros servizos da zona socioxeográfica onde actúan.

Palabras chave: Tecnoloxía. Comunicación. Información. Recursos. Formación. Sociedade do Coñecemento. Videoconferencia.

Resumen: Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) propias de la sociedad cognitiva a la que nos encaminamos presentan una serie de desafíos tecnológicos, sociales, educativos, etc., de los que la Orientación Educativa y Profesional no puede ni debe desentenderse.

Una necesidad relevante en el ámbito de la orientación, tanto en la que se realiza en marcos educativos como socioprofesionales, es la formación en el campo tecnológico, lo que puede ralentizar en el futuro el desarrollo de esta área y que incidirá en los profesionales orientadores y en los destinatarios de la utilización de las TIC en este sector, como son los estudiantes, personal en formación, adultos, trabajadores, etc.

Es necesario, por este motivo, formar orientadores en el empleo de las TIC para familiarizarlos con la utilización de estas con la finalidad de desarrollar su actuación profesional.

Las TIC que estimulan el desarrollo tecnológico, los procesos de producción y los avances sociales y culturales pueden también servir de apoyo a las acciones orientadoras y mejorar su capacidad y calidad para dar servicios ajustados a las necesidades formativas y profesionales.

La aplicación de las TIC por los orientadores en su actividad cotidiana estimula, potencia y ayuda a mejorar los centros y servicios de multimedia ofrecidos así como los canales de comunicación entre las instituciones orientadoras y otros servicios de la zona sociogeográfica donde actúan.

Palabras clave: Tecnología. Comunicación. Información. Recursos. Formación. Sociedad del Conocimiento. Videoconferencia.

Summary: The Information and Communication technologies (ICT), characteristic of the cognitive society we are aiming at, present a series of technological, social, educative challenges that the Education and Vocational Guidance should not ignore.

One of the most outstanding needs in the field of Guidance, both in the educative and the socioprofessional frameworks is the lack of training in the technological field, a fact that can slow down in the future the development of this area and it may also influence counsellors and the users of ICT within this field, such as students, teachers, adults, workers, etc.

For this reason, it is necessary to train counsellors in the use of ICT so that they can develop their professional capacity.

The ICT which stimulate the technological development, the production process and the social and cultural progress may also be a support for the counselling actions and may help improve their capacity and quality to give the right service to the formative and vocational needs.

The use of ICT by counsellors in their daily activity stimulates, promotes and helps improve the multimedia centres and services as well as the communication channels among the counselling institutions and other services within the sociogeographical area where they work.

Key-words: Technology. Communication. Information. Resources. Education. Society of knowledge. Videoconference.

—Data de recepción da versión definitiva deste artigo: 25-02-2004.

