



REFLEXIONES EN TORNO AL USO DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN EN LA PROPUESTA DE VIRTUAL DEL IUP¹

Autora: Alejandra Bosco

Departament: Pedagogia Aplicada

E-mail: Alejandra.Bosco@uab.cat

Coautor: Joaquín Gairín

Sobre IUP

El Instituto Universitario de Postgrado (IUP) es una institución de formación superior conformada por tres universidades públicas españolas (Universidad de Alicante, Universidad Autónoma de Barcelona y Universidad Carlos III de Madrid) y Santillana Formación, la empresa del Grupo Santillana especializada en la formación de adultos a través de Internet.

El objetivo del IUP es impartir másters vinculados a diferentes áreas de conocimiento a través de Internet aprovechando la flexibilidad de horarios y de espacio que permite este medio y captando beneficiarios del amplio mundo hispano, especialmente de América Latina. La constitución de una empresa formativa entre tres universidades públicas y un grupo privado de educación y comunicación es una iniciativa innovadora que ya tiene precedentes en otros países europeos como el Reino Unido y también en Estados Unidos. Se trata de una empresa educativa que funciona a través de la Red pero que cuenta con el “know-how” de instituciones que han acreditado su prestigio en la educación presencial; siendo la única institución en-línea exclusivamente especializada en la formación de postgrado.

Algunas características que ofrecen garantías de calidad al alumnado son:

- Participación integral de las universidades (en creación de contenidos, aportación docente y en calidad de socios).
- Triple certificación conjunta de las universidades, la experiencia educativa de Santillana en España y Latinoamérica
- Calidad de los contenidos e implementación de una metodología activa y participativa
- Calidad del servicio permanente al alumno.
- Flexibilidad de horarios y organización para los alumnos.
- Participación en grupos de aprendizaje internacionales (con alumnos de más de 40 países)
- Capacitación en el uso inteligente de las nuevas tecnologías.

Uno de los grandes activos con los que contamos es que cada vez más alumnos cursan los másters financiados por las empresas en las que trabajan. Actualmente, el 40% de

¹ Instituto Universitario de postgrado (Universidad de Alicante, universidad Autónoma de Barcelona, Universidad Carlos III de Madrid y Santillana Formación)



los alumnos del IUP provienen de empresas o instituciones de gran prestigio y que han realizado una apuesta por IUP y la calidad de sus programas.

El master de Nuevas Tecnologías aplicadas a la educación

El contexto educativo no es ajeno al impacto de las tecnologías de la información y la comunicación. Se impone una forma de enseñanza que integre los recursos tecnológicos en el aula y en la gestión de los centros escolares, y desde esta necesidad surge el master en *Nuevas Tecnologías aplicadas a la Educación*. Estos estudios si bien pretenden actualizar a los profesionales de la educación en el uso e integración de las TIC en diferentes contextos educativos, no están centrados específicamente en el uso de las herramientas tecnológicas. Más bien este uso se encuentra contextualizado en ámbitos diversos de la educación, donde la reflexión sobre los porqué y los cómo es tan importante como el uso, técnicamente hablando, de la herramienta que se haya decidido utilizar, antes pasando por un proceso reflexivo en función de los objetivos, necesidades y recursos con los que se puede contar en un contexto determinado.

No obstante, el programa ofrece una serie de ventajas a los profesionales a los que está dirigido, en tanto:

- los contenidos se articulan en torno a situaciones concretas y el proyecto final es un plan de aplicación de las nuevas tecnologías al entorno educativo.
- El alumno aprende a aplicar las nuevas tecnologías al currículum, tanto para la gestión de centros y programas, como para la enseñanza de materias específicas.
- El énfasis está puesto tanto en la evaluación de los procesos como de los productos, los cuales a menudo representan recursos didácticos multimedia.

La modalidad pedagógica de trabajo

El objetivo del master es dotar a los alumnos de los conocimientos y habilidades necesarios para ejercer puestos de mayor responsabilidad o nuevas competencias en una determinada organización.

Para ello, se utiliza una aproximación metodológica cercana al trabajo por proyectos (Kolmos, 2004) o estudios de caso (Wassermann, 1999) donde el punto de partida para aprender es la formulación de un problema concreto cercano a la realidad o bien teórico que dirigirá la acción de aprender. Una acción que será conducida por el estudiante (“self-directed learning”) con la guía del profesorado. El punto de partida del aprendizaje son las propias experiencias de los estudiantes y sus intereses, los cuales van tomando forma en la actividades para dar respuesta a la situación planteada. En este enfoque la relación teoría práctica se considera un componente decisivo a la hora de aplicar el conocimiento y sobre todo en la capacidad de análisis.

En el master se ha denominado esta forma de trabajo como el método de las 3e (Escenario, Estrategia, Evaluación). Los contenidos se articulan en escenarios basados en problemas de la vida profesional real, ante los que el alumno debe aplicar diferentes estrategias y tomar decisiones. Ambas son posibilitadas por los procesos de reflexión iniciados en cada módulo, los cuales se hallan apuntalados por materiales teóricos elaborados y seleccionados por el profesorado experto en las diversas áreas.



El papel innovador de las herramientas de comunicación

La propuesta cuenta con el uso de diferentes herramientas de comunicación tanto síncronas (“chat” o conversación en línea, videoconferencia, sala de reuniones, sala de conferencias y salón de actos) como asíncronas (foros, tabloneros de noticias...) haciendo un importante hincapié, a diferencia de otros proyectos, en la utilización de las primeras, especialmente por la cercanía que permiten, en tanto la comunicación guarda mayor proximidad con las experiencias de comunicación presencial. Esto no significa que se dejen de lado las herramientas asíncronas, en definitiva, ambas favorecen la interacción, elemento ya probado como una de las características que en este tipo de propuestas favorecen una mayor predisposición a la construcción social de significados, es decir, al aprendizaje (Jiang y Ting, 1998).

De hecho, promover la utilización de herramientas de comunicación sincrónica en el campus del IUP se decide ante la necesidad, reiteradamente planteada por los alumnos, de disponer de herramientas para debatir los trabajos en grupo, tomar decisiones con rapidez y poder consultar de forma más directa al profesorado.

Aunque la gestión del aprendizaje basada en la asincronía (correo, foros, tabloneros...) es muy adecuada para trabajar debates, consultas puntuales...sobre todo por la gran flexibilidad que aporta tanto a estudiantes como al profesorado, *la sincronía (conversación en línea, videoconferencias...) proporciona al alumnado un sentimiento de cercanía y de dinamismo* del que adolece el modelo asíncrono de comunicación.

Durante el período de enseñanza y aprendizaje de un máster de 12 a 14 meses de duración, totalmente en línea, se han detectado períodos en que la curva de motivación en los estudios decae, así como momentos durante cada módulo, de confusión, necesidad de orientación, etc. Es en esos momentos cuando se considera pertinente realizar una sesión sincrónica, que pretende:

- Clarificar dudas, orientar a los alumnos, supervisar sus avances.
- Monitorear y guiar los trabajos grupales.
- Motivar.
- Ampliar el conocimiento intercambiando información.

Basándonos en los resultados de algunas investigaciones (Jiang y Ting, 1998) y en nuestra experiencia en el campo, se llegó a la conclusión sobre la necesidad de pautas para dirigir de manera efectiva las discusiones en línea. Por tanto, con el fin de que estas herramientas cumplan su cometido, se han desarrollado algunos protocolos que orientan tanto a profesorado como alumnado para un uso provechoso.

Sobre las herramientas síncronas: algunos principios básicos

El protocolo base recomienda las siguientes acciones:

- 1) Ofrecer diferentes días para realizar el intercambio (un mínimo de tres) en diferentes horarios para abarcar las necesidades de los diferentes estudiantes.
- 2) Proponer, alguna tarde no lectiva para propiciar la asistencia del mayor número de alumnos de estado español y latinoamericanos.



- 3) Avisar de la sessió de sincronia al menys con 48 hores de antelació utilitzant les vies de comunicació asíncrones que ofereix el campus.
- 4) Estipular con claritat el horari (inici i fi), el objectiu (dubtes, un tema concret a debatre, orientacions per treball en grup, preguntes sobre qualificacions, etc.) i no proposar més de un tema per sessió.
- 5) Oferir com a mínim un pare de sessions de "chat" de 45 minuts per la resolució de dubtes i al menys una presentació per videoconferència de un tema concret (si se compta con càmera, altaveus i micròfon).

La idea de estas sesiones es no sólo incrementar las posibilidades de interacción entre el profesorado y los estudiantes sino también disminuir la distancia transaccional, el espacio psicológico o laguna de comunicación entre alumnado y profesorado (Moore, 1993).

La conversación en línea

Esta herramienta es adecuada para las sesiones orientadas a la conversación y el debate, con un perfil muy dinámico y sobre todo cuando los usuarios tienen mala conexión, no tienen altavoces o cámara. Es la herramienta más sencilla de utilizar en conversación.

Algunas claves para organizar una conversación en línea con objetivos educativos son:

- Utilizar frases muy cortas (el tiempo pasa muy deprisa y los alumnos impacientes empiezan a mandar mensajes sin objetivo alguno). Incluso es mejor cortar los párrafos en frases parciales para ofrecer una retroalimentación rápida. Es decir, no sólo se desaconseja escribir largos párrafos, sino que se alienta a enviar frase por frase hasta completar una idea.
- Mantener un hilo conductor, no dejar que la conversación se desvíe del tema concreto.
- Cortar rápidamente desviaciones del tema.
- No entrar en cuestiones personales e intentar que todos se beneficien de los temas que se traten.
- Cerrar cada tema con una brevísima conclusión y confirmar una retroalimentación en relación a la misma.
- Acabar a la hora prevista.
- No extenderse más de 45 - 60 minutos
- Hacer grupos reducidos en el caso que el número de alumnos sea muy elevado, aún a costa de acortar la duración. Es decir, crear pequeños grupos de 10 o 15 personas y realizar conversaciones de 15 o 20 minutos en vez de 30 minutos o una hora.

Estas pautas permiten que los estudiantes sepan a qué atenerse en la conversación, reducir información de naturaleza socio-emocional y proporcionar una verdadera ayuda para la consecución de objetivos académicos. Kiesler y otros (1984) ya evidenciaron el problema que puede suscitar la pérdida de retroalimentación en estos entornos comunicativos. Asimismo, Walther (1996) en una revisión de la literatura que cita los aspectos positivos de los rasgos impersonales de la comunicación mediada por ordenador, concluyó que un aumento de la comunicación sobre las tareas y una disminución de comunicación socio-emocional mejora los resultados de aprendizaje.



La Videoconferencia

Esta herramienta es muy adecuada para realizar tutoría personal -uno a uno-, pues sólo permite conectarse a dos personas. Está indicada en casos en que se necesite guiar a un estudiante en un tema concreto y se realiza según su solicitud, siempre que el profesorado pueda estar disponible. Por supuesto, ambos deberían tener el equipo técnico necesario.

Algunas recomendaciones para organizar una videoconferencia:

- Acordar previamente el día y hora de la sesión.
- Informar del objetivo de la sesión.
- Explicar claramente que las consultas se deben realizar por el correo y la vía de la videoconferencia es para casos especiales y concretos.
- Duración recomendada: 30 minutos

Una de las claves para el éxito de un intercambio comunicativo vía ordenador se basa en la motivación para el mismo (Kaye, 1992). A medida que la herramienta es más sofisticada, es necesario un interés particular para iniciar un intercambio a través de ella, y es por eso que se sugiere la videoconferencia a solicitud de los estudiantes.

La sala de conferencias

Esta sala permite al profesorado o al ponente realizar el desarrollo de un tema de una manera magistral. Está indicada para presentar una problemática novedosa o para ampliar a todo el grupo aspectos de un tema que ofrece dificultades, es controvertido o presenta múltiples puntos de vista.

Para realizar una conferencia, el profesorado debe remitir tres días antes su presentación digital (en general en formato "power point") al tutor del grupo, quien facilitará su transformación a otros formatos (flash por ejemplo).

También puede permitir a un asistente conectarse por videoconferencia y realizar preguntas u observaciones, dándole la palabra. Por último puede habilitar la recepción de preguntas mediante chat y responder por videoconferencia.

Algunas claves para una conferencia en línea:

- Acordar previamente el día y hora de la sesión.
- Informar del objetivo de la sesión.
- Remitir la presentación al tutor con 3 días de antelación.
- Remitir la presentación a los alumnos con 48 horas para que puedan prepararse las preguntas o para aquellos que no puedan conectarse en ese horario.
- Utilizar pocas diapositivas y centrar la conferencia en la exposición oral.
- Dedicar cinco minutos antes para realizar una prueba y comprobar que todos los alumnos escuchan bien (habilitar preguntas-respuestas para que contesten si todos oyen correctamente)
- Hablar lento y alto.



III Jornada d'Innovació Docent 2006

- Duración recomendada: 20- 30 minutos de presentación y 30 minutos de preguntas y respuestas (máximo dos horas).

Los estudiantes que no hayan asistido pueden ver la conferencia con posterioridad, pues quedan grabadas las intervenciones y la presentación en ppt.

La sala de reuniones

Esta sala está abierta a la colaboración entre alumnos para trabajos en grupo o entre alumnado y profesorado. Puede albergar hasta 6 usuarios en cada sala conectados mediante videoconferencia, audioconferencia o "chat". Permite además presentar conceptos en un espacio reservado para diapositivas, el cual es adecuado utilizarlo para concretar las conclusiones al grupo. Las reuniones tienen una duración máxima de una hora.

Algunas claves para una reunión en línea:

- Acordar previamente el día y hora de la sesión.
- Informar del objetivo de la sesión.
- Preparar las ideas a presentar en las diapositivas con antelación.
- Designar un moderador de la reunión quien actúa dando y quitando la palabra, a efectos de agilizar los intercambios.
- Los participantes sin cámara deben poder preguntar o comentar vía "chat".
- La dedicación de cinco minutos con antelación para realizar una prueba y comprobar que funciona bien con todos los participantes.
- Hablar lento y alto.
- Duración recomendada: una hora.

Esta herramienta da la posibilidad de interacción entre estudiantes todas las veces que ellos lo consideren necesario, de manera que ofrece muchas posibilidades para equiparar las interacciones que de por sí ya se dan en una propuesta presencial. De hecho, en este tipo de intercambios suelen tener igual importancia los intercambios sociales-emocionales que los directamente relacionados con los conceptos o ideas a tratar. De hecho, el intercambio sostenido en esta sala permite ir creando la estructura comunicativa necesaria en una comunidad de aprendizaje basada en la colaboración y que sólo es posible a partir de sucesivos intercambios en el tiempo, pasando por diferentes etapas desde el *acceso y motivación* inicial hasta la *construcción de conocimiento y desarrollo* (Salmon, 2000). Asimismo, la idea de erigir siempre un moderador del intercambio (cuando no está el docente, alguien debe conducir la discusión o intercambio) se fundamenta en la importancia probada que tiene en los intercambios en línea, facilitando paulatinamente el arribo desde la etapa inicial a la final. Por eso, se recomienda que el que oficie de moderador tenga ya una cierta experiencia en este tipo de intercambios.

El Salón de actos

Su funcionamiento es similar a la sala de conferencias: un ponente emite una presentación por videoconferencia a una audiencia, que en este caso puede llegar a 200 personas. Indicada para la transmisión de actos (entrega de diplomas, presentación de



proyectos finales, etc.) del IUP o conferencias de interés general para varios o todos los másters. Las presentaciones aquí realizadas se graban para su posterior consulta por los alumnos.

Las claves de realización son similares a las de la sala de conferencias.

Conclusiones

Como se ve, con las pautas o protocolos de uso de las diferentes herramientas lo que se intenta es promover un uso más eficaz de todas las herramientas de comunicación, de manera que la interacción entre estudiantes y entre estudiantes y profesorado sea tan intensa como en los entornos de comunicación presenciales. La posibilidad de interactuar es un punto clave en cualquier proceso de construcción de conocimiento.

Hasta ahora los resultados de aplicación de estos protocolos nos han dado resultados satisfactorios. Se espera en el futuro realizar estudios más sistemáticos que arrojen resultados más exhaustivos de su efectividad y de otros aspectos que requieren también una mayor regulación.

Bibliografía

Jiang, M. y Ting, E. (1998) Course Design, instruction, and student' online behaviors: A study of instructional variables and student' perceptions of online learning, **Encuentro anual de la American Educational Research Association**, San Diego, C.A.

Kaye, A. (1992) Learning together part. En A. R. Kaye (ed.) **Collaborative learning through Computer Conferencing: The Najaden papers**. New York: Springer, 1-24.

Kiesler, S.; Siegel, J.; & Mcbuire, T.W. (1984) Social psychological aspects of computer-mediated communications, **American Psychologist**, 39, 1123-1134.

Kolmos, A. (2004) Estrategias para desarrollar currículos basados en la formulación de problemas y organizados en base a proyectos. **Educar**, nº 33, 77-96.

Moore, M. (1993) Theory of transactional distance. En D. Keegan (ed.) **Theoretical principles of distance education**. New York: Routledge, 22-38.

Salmon, G. (2000) **E-Moderating. The key to Teaching and Learning Online**. London: Kogan Page.

Walther, J. B. (1996) Computer- Mediated communication: Interpersonal, interpersonal and hyperpersonal interaction, **Communication Research**, 23, 3-43 (Doc. Electr. En: http://www.atl.ualberta.ca/cmc/CogPresPaper_June30_.pdf)

Wasserman, S. (1999) **El estudio de casos como método de enseñanza**. Buenos Aires: Amorrortu Editores.