

Tutorías virtuales: acortando distancias a través de la comunicación electrónica.

-

Línea temática: educación a distancia

Jimena Fernández Pinto (jimenafpinto@terra.es)

Introducción y breve resumen.

La educación virtual ocupa un lugar cada vez más importante y es así como poco a poco el mundo E/le también se atreve a entrar en este vasto espacio junto a los demás ámbitos de la educación. Nos consta que la nueva figura del profesor suele centrar los debates de las publicaciones y de muchos encuentros. Las respuestas con que contamos nos invitan a apoyarnos en los principios de la educación a distancia, la arquitectura hipertextual, el aprendizaje autónomo junto al colectivo y cooperativo.

Una de las dificultades en la que la mayoría de tutores se encuentran es la distancia con sus alumnos, pareciéndoles que se hace muchas veces intransitable con efectos claramente disruptores de la continuidad de los estudiantes en los cursos virtuales. Nosotros tomamos este tema como objetivo de trabajo dentro de una experiencia de aprendizaje de e/le.

Lo que aquí se propone es compartir tal experiencia que se desarrolló en la Universidad de Valladolid y en la que se alcanzó un alto porcentaje de presencia virtual constante aún más allá de los límites temporales establecidos durante la misma. Para ello se puso un especial interés en el uso de las herramientas más comunes en internet y que le son intrínsecas: el chat, los foros, el correo y las postales electrónicas, todos los medios de comunicación electrónica. Dichos instrumentos fueron esenciales para construir un ensamblaje interactivo y ergonómico entre los tutores y los aprendientes. Así articulamos el ciberentorno, la nueva figura del profesor, los recursos que ofrece internet, los diferentes tipos de enseñanza de acuerdo al aprovechamiento de los accesorios y la comunicación directa en la red para finalmente profundizar en el rol que juegan todos estos medios en las relaciones virtuales y más concretamente en aquellas que tienen lugar dentro de un espacio de aprendizaje del español como lengua extranjera. Este artículo recoge los resultados de una investigación de carácter exploratorio realizada a partir del estudio de dos muestras de alumnos de tres cursos de verano de la Universidad de Valladolid sobre Metodología dentro del apartado dedicado a las Tecnologías de la información (Ti) Este curso se dirige a profesores y licenciados que necesitan un reciclaje y a él suelen acudir docentes de experiencias y

nacionalidades muy variadas. La investigación, basada en las teorías del Aprendizaje cooperativo y flexible, se estructura en una doble vertiente de análisis (de observación, por un lado, y de documentación de un espacio virtual, por otro) de la comunicación en los espacios destinados a ello: los foros y el chat. El objetivo, tomando en consideración los resultados de este estudio, consiste en plantear una serie de criterios y recomendaciones acerca de la calidad educativa y comunicativa en la formación virtual tanto desde la perspectiva del alumno como del tutor virtual y de las relaciones que se establecen.

OBJETIVOS

La educación virtual nace en un ambiente de nuevas teorías de la educación, ambos impulsados por un cambio económico mundial. El hecho del aprendizaje se toma en toda su magnitud y en la educación del tercer milenio los cuatro pilares son:

aprender a aprender, aprender a conocer, aprender a hacer, y aprender a comprender al otro. Es evidente que la nueva generación de las Ti ha transformado totalmente el papel social del aprendizaje. En la Universidad de Cienfuegos de Cuba se realizó uno de los primeros estudios sobre las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como mediadoras del proceso de enseñanza-aprendizaje para la UNESCO. Fue una de las primeras experiencias en las que se verificaban las posibilidades reales de desarrollar un aprendizaje acumulativo, autorregulado, dirigido a alcanzar metas y colaborativo a la vez que individualmente diferente.

Uno de los elementos que inquieta en la formación a distancia virtual es el abandono, no es el único, pero sí el que me interesa más porque es el más emotivo y el menos tecnológico ya que hace hincapié en el factor humano del aprendizaje. Los espacios de aprendizaje de este tipo se dotan de chats, foros y demás, todas herramientas consideradas altamente interactivas y sin embargo muchos alumnos continúan sintiéndose solos. A esta conclusión llegué a partir de mi experiencia personal como estudiante de una universidad virtual a partir de los contactos con compañeros. Inmediatamente me planteaba una serie de interrogantes:

- ¿Y por qué me lo comentaban a mí y no al tutor?
- ¿Por qué surgen preguntas que se resuelven entre compañeros cuando el tutor o el profesor serían los más preparados para resolverlas?
- ¿Por qué los profesores que hablan del tiempo, hacen comentarios personales, emiten opiniones incluso a veces revulsivas son los más apreciados (si partimos de la base que todos comparten el mismo nivel de conocimiento)?

En definitiva, el tema me preocupaba y llamaba la atención. Mi hipótesis consiste en que los instrumentos por más interactivos que sean no sirven de nada, un martillo nunca golpeará por sí solo, si no los manejamos. Los ciberprofesionales de la educación necesitan conocer y explorar los mecanismos de la comunicación, los estilos de aprendizaje, las estrategias y sobretodo adoptar muchos roles a modo de animadores socio-educativos para crear auténticas comunidades de aprendizaje. Una comunidad, sea virtual o no, no sólo se relaciona racionalmente, es más, el factor emocional y experimental (en cuanto a experiencias vividas y compartidas) es el más necesario para no sólo construir una comunidad sino para crecer con ella y desde ella. No podemos olvidar que el conocimiento nos construye y nos hace

crecer cuando es realmente válido. ¿Qué maestros y profesores recordamos más? ¿Por qué? ¿Qué compartimos con ellos que a pesar de los años sigue vivo en nuestra memoria? El interés y la motivación no son motores por sí mismos, se articulan en experiencias válidas. Quizás lo que compartimos en determinados espacios educativos con ciertos profesores haya sido precisamente eso: una experiencia de vida y de conocimiento que nos motivó e interesó en su momento y quizás más allá de él también.

El presente estudio analiza una experiencia de enseñanza a distancia virtual que se puso en marcha durante el verano de 2000 en los cursos de verano de metodología de la Universidad de Valladolid. Esta consistía en la creación de un entorno virtual de formación a distancia pensado fundamentalmente para profesores de e/le de diferentes nacionalidades y entornos educativos, profesores de academias, universidades y secundaria. Los estudiantes también pertenecían a ámbitos muy diferentes y similares a los de los profesores. Fueron un total de 154 participantes. La experiencia se centra en los espacios de comunicación y en cómo influyen en el desarrollo del entorno virtual de aprendizaje y en los procesos de aprendizaje creando comunidades tramadas que inciden en el éxito del curso.

Marco teórico

El aprendizaje cooperativo requiere que los aprendientes participen activa y directamente para alcanzar objetivos comunes e individuales, para ellos mismos y para su equipo. Esto no exige olvidar al individuo, todo lo contrario, sino integrarlo en su conjunto natural para maximizar su propio aprendizaje y el de los demás.

Así el AC se opone al aprendizaje más tradicional y competitivo en el que los objetivos se asocian únicamente a la calificación y en el que las metas están desvinculadas del grupo con el cual el estudiante comparte sus procesos de crecimiento y de aprendizaje. Esto tiene una consecuencia directa en la comprensión de los contenidos que suelen ser muchos más aprehendidos una vez que se comparten, negocian y reevalúan.

Para desarrollar este tipo de aprendizaje el AC (aprendizaje cooperativo) aporta conceptos y técnicas que permiten organizar las tareas de aprendizaje mediante parejas, grupos pequeños y grandes, procedimientos que activan el conocimiento compartiendo ideas, organizando el trabajo a realizar entre los diferentes grupos, resolviendo los conflictos que surjan, animando un clima de trabajo positivo, respetando las diferentes aportaciones y realidades de la clase, potenciando el valor del individuo dentro de un colectivo mayor y dando los mecanismos que posibiliten la evaluación y autoevaluación. Este método se centra, por lo tanto, en el estudiante, en su proceso de aprendizaje y en su interacción. El estudiante es

protagonista del desarrollo de su crecimiento de conocimientos y cuenta con la posibilidad de asumir sus responsabilidades.

En los espacios de aprendizaje tradicionales sí trabajamos en grupo. ¿Quién no recuerda los grupos de su historial académico, grupos que suelen formarse para presentar un tema la mayoría de las veces? Pero estos grupos no se inscriben dentro de un marco formal. Suelen dar lugar a estrategias sociales negativas porque se sigue manteniendo la competición que se genera casi automáticamente ya que no se da cabida al pactar ni a organizar el trabajo entre los integrantes. Cuando los estudiantes se encuentran en estas situaciones no tienen en su haber ningún entrenamiento y aplican la única manera de aprendizaje que conocen y que suele ser individual y competitiva, una vez más.

El AC incide directamente en la formación de estrategias sociales positivas al organizar el trabajo, poner énfasis en la responsabilidad de cada uno de los estudiantes porque para ello cuenta con una estructura que canaliza la colaboración entre grupos.

Podemos resumir los principios del Aprendizaje Cooperativo en los siguientes cinco puntos:

1. Los estudiantes trabajan en grupos pequeños y heterogéneos
2. Los estudiantes trabajan en interdependencia positiva
3. Los estudiantes cuentan individualmente y como grupo
4. Los estudiantes aprenden a través de amplias oportunidades de comunicación
5. Los estudiantes aprenden y practican estrategias de cooperación a medida que estudian e investigan temas conjuntamente

El *aprendizaje flexible* refleja los nuevos conceptos de educación que se asocian a la virtualidad y que mantienen relaciones de interdependencia entre sí: la tecnología, la pedagogía, las estrategias de implementación y el marco institucional. Y sólo manteniendo actitudes más abiertas e integradoras sobre el espacio, el programa, las interacciones, las formas de interdependencia y de comunicación, siendo conscientes de los procesos que se verifican en el aprendizaje.

El aprendizaje flexible, al igual que el aprendizaje cooperativo, implica cambios profundos en la gestión de la clase, del rol del tutor, del estudiante y del espacio educativo. Desde el punto de vista del instructor, a medida que el estudiante tiene

una mayor libertad de decisión, aumenta la libertad de elección, el tiempo que se dedica al aprendizaje, el intercambio de opiniones y dudas, la responsabilidad y también los conflictos. Se insiste en encaminar el aprendizaje cuando lo evaluamos y fijamos sus objetivos, en regular nuestras motivaciones, emociones y actitudes hacia la materia y en poner en marcha nuestros mecanismos de interacción mientras nos servimos de las facilidades mediáticas para almacenar la información y a recuperarla, producir y comprender aspectos sobre la materia en cuestión y resolver dificultades en la comunicación. Los participantes de un curso basado en este tipo de aprendizaje se encontrarán siempre entre elementos de interiorización como el aprendizaje y la mediación instrumental y otros más socializadores como los demás participantes y las actividades. El estudiante, entonces, se mueve entre unos y otros asistido por el tutor. En realidad son éstos los que determinarían en última instancia de qué lado se inclina la balanza: social o interno o incluso, ambos. Podemos resumir los principios del aprendizaje flexible en los siguientes cinco puntos:

1. Los estudiantes trabajan junto con el o los tutores
2. Los estudiantes y los tutores son participantes activos en espacios educativos construidos por ellos mismos.
3. Los participantes asumen altos niveles de responsabilidad
4. Los participantes se dedican más con todo lo que ello implica
5. A diferencia de otros acercamientos al aprendizaje, se presta especial atención a integrar los factores internos y externos como la tecnología, la pedagogía, las estrategias de implementación y el marco institucional en relaciones de interdependencia

CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO DE LA EXPERIENCIA

El curso se desarrolla a lo largo de 10 sesiones. Un mes antes de que se inicie, los profesores cuentan con todo el material en línea y empezamos a comunicarnos virtualmente según las pautas marcadas. Estos participantes se encuentran en su lugar de origen o trabajo en Europa, América y Oceanía. Los

estudiantes tienen acceso al material una vez que comienzan sus clases en las academias o demás centros que hayan elegido en España o en sus países de origen. No tenemos plataforma de aprendizaje sino que utilizamos los medios que están al alcance de todos de la manera más sencilla y económica posible: cuentas de correo electrónico en línea (terra, yahoo, hotmail), foros públicos (Foro del CVC, de Ciudad Futura) y chats de libre acceso (de Terra.es, de Ya.com, de la Biblioteca Virtual Cervantes y ICQ).

Todas las sesiones funcionan en dos niveles: profesores presentes en las sesiones que se llevan a cabo en la Universidad de Valladolid y alumnos a distancia en diferentes centros de España (Sevilla y San Sebastián), Colombia, Canadá y Estados Unidos.

Cada sesión destinada a los profesores está compuesta por una unidad de contenido. Las de los estudiantes se definen junto con los profesores de sus centros de acuerdo a los niveles y por supuesto siguiendo las líneas marcadas por el Plan Curricular del Instituto Cervantes. Mientras las sesiones destinadas a los profesores son bastante cerradas, las de los estudiantes se mantienen abiertas ya que son los mismos formandos quienes establecen los objetivos intermedios destinados a un objetivo común de tarea globalizadora: conocerse en una fiesta virtual. Esta Tarea se construye según los siguientes pasos:

1. Se establecen grupos voluntarios de apoyo: Clic-Ih de Sevilla; Ih-Lacunza de San Sebastián; Colegio Internacional de Idiomas de Bogotá; Centro de Idiomas de la Universidad de Florida; Centro de Idiomas de Toronto. En cada uno de ellos hay un responsable que recibe guías de trabajo, sistemas de evaluación para el centro, el responsable y los alumnos y el material correspondiente.
2. Se cuelga en la red el material de los profesores-formandos de la Universidad de Valladolid en uno de los espacios de grupos virtuales que ofrece Yahoo.
3. Se establecen contactos regulares con los profesores y los responsables de los centros voluntarios
4. Los profesores en Valladolid se presentan virtualmente a los estudiantes virtuales
5. Se establecen los grupos de niveles según las respuestas obtenidas y se negocian los temas a tratar en la ciberfiesta
6. Se decide el lugar imaginario de la fiesta en el Foro del CVC
7. Los profesores elaboran prácticas y actividades para sus estudiantes para que sean capaces de interactuar en un acto social (que es ,evidentemente, virtual)

8. Profesores y estudiantes realizan el encuentro virtual en la fiesta. Cada uno de los profesores asume un rol diferente y se constituyen en medios dinamizadores del encuentro asumiendo diferentes roles.
9. Se reúnen las evaluaciones diarias y se realiza una más de carácter general.

Muestra

La población de la experiencia está formada tal como señalara en el apartado anterior por los estudiantes de los centros voluntarios, los responsables de cada centro y los participantes del curso de metodología de la Universidad de Valladolid. La muestra consta de un total de 154 alumnos.

Categorización

La experiencia se analiza desde una doble perspectiva: cuantitativa (análisis de un entorno virtual: Cuadro A) y cualitativa (análisis documental de la interdependencia: Cuadro B). Es importante tener en cuenta que las categorías de análisis no son excluyentes entre sí .

Análisis cuantitativo

Participantes inscritos	Todos aquellos que se presentan en las inscripciones de pago o gratuitas y voluntarias
Participantes:	Se comunican al menos una vez al iniciarse el curso
Participantes que abandonan el curso durante las dos primeras sesiones:	Se comunican al menos una vez durante una o las dos sesiones iniciales y luego abandonan
Participantes en el 50% de las sesiones:	Se comunican al menos una vez en las 5 de las sesiones y luego abandonan
Participantes en el 70% de las sesiones:	Se comunican al menos una vez en las 7 de las sesiones y luego abandonan
Participantes en el 100% las sesiones:	Se comunican al menos una vez en las 10 las sesiones
Momentos del curso con mayor índice de participación (las herramientas):	Postales Correo electrónico

	Foro Chat
Momentos del curso con mayor índice de participación:	Conocer a otros participantes Resolver actividades propuestas por el tutor Establecer contacto con otros participantes

Cuadro A. Cuadro resumen de las categorías que componen las categorías del análisis cuantitativo.

Análisis cualitativo

Opinión y expectativas previas sobre la experiencia	Esta información nos permite valorar las actitudes hacia este tipo de aprendizaje y conocer su incidencia en el desarrollo de los cursos a priori
Opinión posterior sobre la experiencia	Esta información nos permite valorar las actitudes hacia este tipo de aprendizaje y conocer su incidencia en el desarrollo de los cursos a posteriori
Opinión sobre las expectativas realizadas	Esta información nos permite conocer el grado de satisfacción de los participantes
Opinión sobre la tecnología antes de las sesiones	Esta información nos permite conocer el nivel de incidencia de la herramienta en este tipo de aprendizaje a priori
Opinión sobre la tecnología después de las sesiones	Esta información nos permite conocer el nivel de incidencia de la herramienta en este tipo de aprendizaje a posteriori
Opinión sobre la relación entre los participantes (interdependencia positiva)	Esta información nos permite conocer la valoración sobre los tutores y los demás compañeros como un todo (según los postulados que hemos tomado de marco teórico) y cómo se entiende y aprecia el soporte pedagógico, la motivación, la comunicación y las relaciones de interdependencia en general.
Opinión sobre el uso de los medios: las postales electrónicas	Esta información nos permite conocer la opinión de los participantes acerca de esta herramienta telemática y la valoración de su funcionalidad
Opinión sobre el uso de los medios: el correo electrónico	Esta información nos permite conocer la opinión de los alumnos acerca de esta herramienta telemática y la valoración de su funcionalidad
Opinión sobre el uso de los medios: el foro	Esta información nos permite conocer la opinión de los alumnos acerca de esta herramienta telemática y la valoración

	de su funcionalidad
Opinión sobre el uso de los medios: el chat	Esta información nos permite conocer la opinión de los alumnos acerca de esta herramienta telemática y la valoración de su funcionalidad
Opinión acerca del aprendizaje:	Esta información nos permite conocer cómo se valora la utilización de este espacio de interacción entre los participantes para el aprendizaje de E/le
Problemas técnicos:	Esta información nos permite conocer cómo incide el medio sobre el aprendizaje

Cuadro B. Cuadro resumen de las categorías del análisis documental elaborado a partir de las evaluaciones realizadas diariamente por todos los participantes de la experiencia: estudiantes, responsables de los centro voluntarios, profesores-formandos y tutora

RESULTADOS

Análisis de los resultados de los datos cuantitativos

La participación

Observando los resultados obtenidos lo primero que salta a la vista es que en el grupo 3 se produce un alto porcentaje de abandono antes de iniciar las sesiones, mientras que en los otros dos grupos esta incidencia es apenas visible. Al comprobar dichas ausencias y sus posibles motivos, pude notar una curiosa coincidencia: la mayoría de los abandonos (el 64%) se correspondía con un grupo de alumnos y profesores del este de más de 50 años. En sus fichas de evaluación todos coinciden en que no se sienten preparados para utilizar los medios tecnológicos a pesar de contar con la ayuda de los responsables de cada uno de los centros voluntarios.

Si seguimos observando con atención el cuadro también notamos otra oleada de abandonos en el grupo 1 mientras que en los demás esto apenas se percibe. Una vez más parece que los abandonos se deben a frustraciones tecnológica, La respuesta parece estar en los resultados de las evaluaciones: los alumnos que han abandonado no se han sentido apoyados por el responsable de su centro y se

sienten incapaces de continuar sin un apoyo presencial para el uso eficaz de las herramientas telemáticas.

Las permanencia y la continuidad también son interesantes de analizar. Normalmente una de las dificultades con la que se encuentran los centros de formación virtual es el abandono. La hipótesis se basa en que el sentido de comunidad reforzado por la interdependencia positiva, la posibilidad de encontrarse en amplios espacios de comunicación y el tratamiento estratégico son factores que inciden de manera directa y efectiva en la permanencia de los usuarios de este tipo de entorno.

	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3
Participantes inscritos	55 (100%)	53 (100%)	56 (100%)
Participantes	53 (96,36%)	53 (100%)	40 (71,42%)
Participantes que abandonan el curso durante las dos primeras sesiones:	6 (10,90%)	2 (3,77%)	1 (1,78%)
Participantes que abandonan en el 50% de las sesiones:	2 (3,63%)	3 (5,66%)	2 (3,57%)
Participantes que abandonan en el 70% de las sesiones:	0 (0%)	1 (1,88%)	1 (1,78%)
Participantes en el 100% las sesiones:	45 (81,81%)	47 (88,67%)	36 (64,28%)

Índices de participación

Uso de las herramientas de comunicación electrónica

Tal como se anota en el cuadro de más abajo los medios más populares son el chat y las postales electrónicas. Lo que se verificó en estos grupos es que los más participativos y con mejor valoración y aceptación de la experiencia tendían a un mayor uso de las postales.

Las intervenciones de chat han sido contabilizadas por sesiones de 20 minutos aproximadamente. Muchos participantes se comunicaron por este medio una vez que se había acabado la experiencia.

La poca participación que se verifica con respecto al foro se debe a que la mayoría de los participantes daba por acabada su intervención después de un mensaje único. Fueron realmente pocos los que continuaron los hilos de comunicación y discusión.

Al principio se utilizaba el correo electrónico para resolver las actividades propuestas por los tutores, pero luego se pasó a utilizar el chat y las postales para

ello. En realidad las actividades eran lo suficientemente puntuales como para permitirlo y además es necesario considerar que el esfuerzo colectivo se destinó a fomentar la comunicación lo más directa y sincrónica posible.

En este curso una gran mayoría de los profesores que se estaban formando descubrieron algunas de las tantas ventajas del correo electrónico en versión html para diferenciarla de la de texto con las posibilidades de expresión que conlleva el uso de diferentes fuentes, gamas cromáticas, fondos e inserción de imágenes externas para cualquiera de estas necesidades. Estas nuevas posibilidades de comunicación junto a las postales animadas y el chat llamaron mucho la atención de todos los participantes que valoraron estos medios de manera sumamente positiva.

El Foro no tuvo tanto éxito y ello se estudió en un puesta en común dialogada obteniendo los siguientes pareceres (citas textuales con algunos comentarios entre paréntesis):

1. Resulta un poco embarazoso participar en un espacio público (los participantes del continente americano, en cambio, se mostraron como los más proclives a este tipo de expresión de opinión y, evidentemente, s uso del foro fue mayoritario)
2. Las líneas de mensajes demasiado largas son difíciles de leer y de seguir.
3. Es difícil contestar a más de una persona en un foro
4. Es un medio limitado porque sólo permite texto

Las anteriores fueron las opiniones más generales y de una u otra forma intentaba reflejar las dificultades que para los participantes tenían este medio.

Me consta que los participantes seguían en contacto a lo largo del día y se tuvo que ampliar el horario de la sala de ordenadores, que estaba cerrada a partir de las 15 hs,

Recordemos: 10 sesiones G1= 53 participantes; G2 = 53 participantes y G3 = 40 participantes

M/p: Mensaje por participante

	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3
Postales	10, 67 m/p	14, 46 m/p	8, 21 m/p
Correo electrónico	6, 34 m/p	8, 56 m/p	5, 02 m/p
Foro	0,68 m/p	1,89 m/p	0,54 m/p

Chat	18,76 m/p	21,34 m/p	25,59 m/p
Media total de mensajes por participante	0,687 m/p	0,872 m/p	0,984 m/p

Uso de las herramientas de comunicación electrónica: mensajes enviados, media por participante

Momentos del curso con mayor índice de participación

Tal y como venimos insistiendo, esta experiencia ponía especial atención a las relaciones electrónicas que se establecían mediante comunicación electrónica por la necesidad de resolver cooperativamente las tareas asignadas. La resolución final de las actividades se comunicaba al tutor y a los compañeros, mientras que los procesos de desarrollo, negociación y toma de decisiones se llevaban a cabo casi sin intervención de los tutores, a menos que surgieran dudas (de la misma manera en que ocurre en las clases presenciales)

La resolución final de la actividad propuesta por los tutores no exigió una gran cantidad de mensajes, pero sí su desarrollo. Y durante esta fase los mensajes mezclaban los temas relacionados con las tareas con otros más personales.

Recordemos: 10 sesiones G1= 53 participantes; G2 = 53 participantes y G3 = 40 participantes

M/p: Mensaje por participante Siendo la unidad de mensaje un texto elaborado en unos 20 minutos aproximadamente.

	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3
Conocer a otros participantes	6,03 m/p	3,39 m/p	5,03 m/p
Resolver actividades propuestas por el tutor	2,15 m/p	5,07 m/p	9,10 m/p
Establecer contacto con otros participantes	28,27 m/p	37,77 m/p	25,23 m/p
Media total de mensajes por participante	0,687 m/p	0,872 m/p	0,984 m/p

Momentos del curso con mayor índice de participación, media de mensajes por participante

Análisis de los resultados de los datos cualitativos

Como sucede en la mayoría de cursos las expectativas con respecto a la tecnología suele ser o bien negativas o bien desproporcionadamente exigentes. Una vez más se comprueban estas tendencias y este curso no fue una excepción.

Empezamos ya con participantes que nunca asistieron precisamente por temor tecnológico y luego se sucedieron abandonos en su mayoría por el mismo motivo. Pero podemos observar en el cuadro cómo fue variando esta actitud en términos generales a lo largo de las sesiones para que al final el saldo se inclinara hacia lo positivo. Al final los más entusiastas fueron los que empezaron casi sin conocimientos técnicos. Los más reticentes encontraron que la tecnología, como todo, bien utilizada puede ser muy útil. Y la gran mayoría descubrió que podía aprender y comunicarse utilizando los medios telemáticos. Al final de la experiencia una amplia mayoría se inclinaba por continuarla y repetirla.

También tuvimos muchísimos inconvenientes técnicos que si bien se fueron solucionando dejaban un lastre de frustración en los menos expertos y menos familiarizados con estos medios. Uno de los centros asociados abandonó la experiencia por falta de disponibilidad de ordenadores y en otro tuvimos que solicitar un cambio de responsable por su incapacidad de manejo del ordenador.

Opinión de los participantes: niveles de satisfacción

1 = 1 participante
146/128
participantes
activos

	Positiva	Media	Negativa
Opinión y expectativas previas sobre la experiencia	58	59	29
Opinión posterior sobre la experiencia	116	12	18
Opinión sobre las expectativas realizadas	124	4	18
Opinión sobre la tecnología antes de las sesiones	58	59	29
Opinión sobre la tecnología después de las sesiones	116	12	18
Opinión sobre la relación entre los participantes (interdependencia positiva)	128	16	2
Opinión sobre el uso de los medios: las postales electrónicas	128	0	0
Opinión sobre el uso de los medios: el correo electrónico	96	32	0
Opinión sobre el uso de los medios: el foro	55	46	27
Opinión sobre el uso de los medios: el chat	128	0	0
Opinión acerca del aprendizaje:	88	31	9
Problemas técnicos:	49	63	34

CONCLUSIONES

Podemos concluir que la calidad y la eficacia de una experiencia virtual como ésta viene determinada por diferentes factores entre los cuales hay que destacar:

La actitud hacia los medios que se utilizan

La calidad del grupo y de las relaciones interpersonales

El nivel de motivación

El papel del tutor como dinamizador de los elementos anteriores

Los elementos anteriores son los que inciden de manera definitiva en factores contingentes como el abandono, las dificultades técnicas internas y externas, los marcos institucionales y la falta de servicios que los usuarios necesitan.

El medio es nuevo así como los roles que conviene que los participantes asuman, pero sin lugar a dudas el motor de estos cambios sigue siendo el tutor. Durante la

experiencia que se expone en esta presentación hemos puesto en práctica un particular decálogo del tutor enfocado desde los presupuestos del Aprendizaje Cooperativo y Flexible que nos ha dado resultados muy satisfactorios. Aprovechamos esta ocasión para compartirlo con otros tutores esperando que les sea del mismo provecho que a nosotros.

DECÁLOGO DEL TUTOR

- 1) Deseo de compartir con los estudiantes el entusiasmo que sientes por tu asignatura.
- 2) Facilidad para comunicarte con los estudiantes poniéndote a su mismo nivel.
- 3) Capacidad para explicar los contenidos de manera sencilla y siempre ofreciendo tu ayuda.
- 4) Demostrar que todos los estudiantes te importan y que los respetas.
- 5) Animar a los estudiantes a que sean independientes y que se arriesguen.
- 6) Compartir el proceso de aprendizaje con los aprendientes.
- 7) Habilidad para improvisar y adaptarse a las nuevas demandas que vayan surgiendo.
- 8) Incentivar la unión del grupo.
- 9) Establecer un compromiso general entre todos los participantes del grupo de aprendizaje.
- 10) Desarrollar las estrategias de comunicación de los estudiantes.

6. BIBLIOGRAFÍA EN LÍNEA

Uno de los centros más importantes dedicados al Aprendizaje Cooperativo

The Cooperative Learning Center at the University of Minnesota

<http://www.clcrc.com/pages/cl.html>.

Una de las pocas experiencias sobre Aprendizaje cooperativo desarrollada por expertos de la Universidad

Jaime I

Gisbert, M., Adell, J., Anaya, L., Rallo, R., "Entornos de formación presencial virtual a distancia"

<http://www.rediris.es/rediris/boletin/40/enfoque1.html>

Aprendizaje cooperativo en la clase virtual

Locatis, C., "Cooperative Learning and Distance Education Online"

<http://tlc.nlm.nih.gov/resources/publications/sourcebook/cooperativelearning.html>

Centros virtuales de consulta sobre el AC

D. W. y R. Johnson's Questions and Answers

<http://www.clcrc.com/pages/qanda.html>

Collaborative Learning discussion <http://forum.swarthmore.edu/discussions/co-learn/>

Collaborative Learning Discussion

http://www.sheridanc.on.ca/coop_learn/discussion/index.html

DeLiberations <http://www.lgu.ac.uk/deliberations/collab.learning/>

Experiencia de comunicación electrónica como elemento dinamizador de los grupos

Espinosa, M. (2000): Estrategias de moderación como mecanismo de participación y construcción de conocimiento en grupos de discusión electrónicos, *EduTec*. 11

(<http://edutec.rediris.es/Revelec2/Revelec11/Espin.html>)

Las normas de estilo del correo electrónico en

<http://www.rediris.es/mail/estilo.html>

Una amplia guía de emoticones en <http://www.lalineia.com/emoticon.htm>

Guía para usar el chat en Chatmania <http://www.ciudadfutura.com/chatmania>

Interacción en los medios telemáticos Warschauer, M. (1998): Interaction, negotiation, and computer-mediated learning? M. Clay (ed.), Practical applications of educational technology in language learning. Lyon, France:

National Institute of Applied Sciences

Versión en línea: <http://www.insa-lyon.fr/Departements/CDRL/interaction.html>

Teoría y práctica sobre el aprendizaje cooperativo con el ordenador

Warschauer, M. (1997): Computer-mediated collaborative learning: Theory and practice *Modern Language Journal*. 81, 470-481

Versión en línea: <http://www.gse.uci.edu/markw/cmcl.html>

Comunicación electrónica e interlengua

Blake, R.: Computer Mediated Communication: A Window on L2 Spanish

Interlanguage Language Learning & Technology, vol. IV, nº 1, 2000

<http://ilt.msu.edu/vol4num1/blake/default.html>

Comunicar ideas en internet

Nunan, D.: A Foot in the World of Ideas: Graduate Study Through the Internet

Language Learning & Technology, vol. III, nº 1.

<http://ilt.msu.edu/vol3num1/article1/index.html>

Intercambio de ideas virtual

Sengupta, S.: Exchanging Ideas with Peers in Network-Based Classrooms: An

aid or a pain? *Language Learning & Technology*, vol. V, nº 1., 2001

<http://ilt.msu.edu/vol5num1/sengupta/default.html>