

En la búsqueda de nuevas formas de interacción sociodiscursiva en entornos virtuales de aprendizaje: El nuevo rol docente

Searching new forms of social and discursive interaction in virtual learning environments

Na busca por novas formas de interação social e discursiva em ambientes virtuais de aprendizagem

Maritza Elena Turizo Arzuza¹

¹ Escuela de Policía Antonio Nariño, Colombia

Resumen

En la sociedad contemporánea, la tecnología aporta grandes beneficios a los procesos formativos y a la gestión de conocimiento. Ante la avalancha de productos multimedia, la educación en Latinoamérica acoge la virtualidad como complemento de la actividad presencial o como metodología a distancia, cuyo elemento diferencial es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Se dan así, nuevas formas de interacción sociodiscursiva que permiten dinamizar los procesos académico-investigativos, al fortalecer la inteligencia colectiva enriquecida por las experiencias de los usuarios. Como docentes o estudiantes, debemos prepararnos con responsabilidad para acoger las herramientas tecnológicas disponibles.

Palabras clave: interacción socio discursiva, ambientes virtuales de aprendizaje (AVA), formación profesional, Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), ejes del rol docente

Abstract

In contemporary society, the technology provides great benefits to the educational processes and knowledge management. Given the avalanche of media products, education in Latin America welcomes the virtuality, as a complementing to classroom activity or as distance methodology, whose distinguishing feature is the use of Information Technology and Communication (ICT). Thus, we have new forms of social and discursive interaction that give dynamic to academic and research processes, by strengthening collective intelligence enriched by the experiences of the users. As teachers or students, we must prepare to accept with responsibility, the technological tools available.

Key words: socio discursive interaction, virtual learning environments (AVA), vocational training, Information Technology and Communication (ICT), axes of the teaching role

Resumo

Na sociedade contemporânea, a tecnologia proporciona grandes benefícios para os processos de ensino e gestão do conhecimento. Dada a avalanche de produtos de mídia, a educação na América Latina recebe a virtualidade, como um complemento à atividade de sala de aula ou como metodologia a distância, cuja característica é o uso de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Assim, temos novas formas de interação social e discursiva que dão dinâmica aos processos de ensino e pesquisa, fortalecendo a inteligência coletiva enriquecido pelas experiências dos usuários. Como professores ou alunos, temos de nos preparar para aceitar com responsabilidade, as ferramentas tecnológicas disponíveis.

Palavras-chave: interação sócio discursiva, ambientes virtuais de aprendizagem (AVA), formação profissional, Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), eixos do papel docente

Correspondencia: Maritza Elena Turizo Arzuza. Escuela de Policía Antonio Nariño. maturizo@yahoo.com

A manera de preámbulo

En el marco de las tendencias socioeducativas contemporáneas, es fundamental que los profesionales desarrollen actitudes, habilidades y competencias para la toma de decisiones, la resolución de problemas, la investigación, el trabajo en equipo, la generación de conocimiento colectivo y sobre todo, la participación en complejos procesos de cambio social. Por ello, conscientes del auge y funcionalidad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como herramientas pedagógicas, las instituciones educativas están promoviendo la conciliación entre aprendizaje autónomo¹ y aprendizaje cooperativo o colaborativo (Turizo Arzuza, 2010).

A ese respecto, es válido señalar, en pleno acuerdo con Beltrán Llera (2003), que hoy nos enfrentamos con comunidades de aprendizaje centradas en el papel del sujeto como autogestor de saberes cognitivos, socioafectivos y procedimentales-actitudinales, luego de haber transitado por distintos modelos de sociedad².

Por último:

(...) la sociedad de la inteligencia pone de relieve la idea de inteligencia distribuida y compartida, ya que los grupos, como sistemas de comunicación, aumentan o disminuyen la capacidad de los individuos para resolver problemas o alcanzar mayores niveles de bienestar. Con la explosión tecnológica, la misma inteligencia humana queda potenciada y se convierte en una inteligencia ampliada o asistida. (Beltrán Llera, 2003, p.3)

El autor alude sin dudas, a un ascenso en espiral, experimentado durante el último siglo en los procesos educacionales,³ de manera ininterrumpida y acelerada. Pero más allá de ese paradigma, que todavía no ha llegado a su plena madurez -por lo menos no en lo que a América Latina concierne- los fuertes embates de un mundo globalizado nos arrastran hacia nuevas formas de entender y asumir los eventos formativos. En tal medida, de manera abrupta y quizás sin la preparación suficiente, los agentes educativos nos vemos abocados a incursionar en una sociedad donde la inteligencia es distribuida, compartida, y coadyuvada principalmente, por el uso de la tecnología y las redes virtuales como mediaciones necesarias en la generación colectiva de conocimiento. Ciertamente,

(...) la filosofía que orienta la construcción del mundo en que vivimos remite a usar inteligentemente la información disponible, cualquiera que sea el formato en que esta se encuentre, y convertirla en conocimiento pertinente en cuanto se integre al sistema cultural de una comunidad y jalone su bienestar. Se trata de una dinámica de aprendizaje 'in situ' y permanente que va mucho más allá de recuperar datos y crear estructuras teóricas 'con sentido'; y en su lugar, se enfoca a potenciar las capacidades humanas para formular proyectos asociativos que favorezcan el desarrollo social. (Turizo Arzuza, 2010, p.3)

En ese orden de ideas, es frecuente hablar de alianzas estratégicas, acuerdos de cooperación, redes sociales, comunidades virtuales; y en el ámbito académico, de trabajo independiente, trabajo colaborativo, organización social e inteligente de la información y gestión de conocimiento colectivo. Todo ello, por la relevancia que tiene la *internet* como medio de interacción comunicacional y en particular, por las ventajas que ofrece la *Web 2.0*, término que Tom O'Reilly usó por primera vez durante la *WebConference* en el año 2004 para referirse a un fenómeno tecnosocial. En efecto, como modelo que superó a la vieja *web*, ahora conocida como *Web 1.0*, "en esta nueva *web* la red digital deja de ser una simple vidriera de contenidos multitienda para convertirse en una plataforma abierta, construida sobre una arquitectura basada en la participación de los usuarios" (Cobo Romani y Pardo Kuklinski, 2007, p.15).

Esa segunda ola es hoy enriquecida con la tendencia 3.0 o *Web* semántica, una red 'más inteligente' cuya presencia es inminente para algunos ciberexpertos, aunque otros, a semejanza del presidente de *Google* hace unos años, afirman no saber de qué se trata: "Cuando un empresario preguntó hace poco a Eric Schmidt, presidente de *Google*, sobre el significado de *Web 2.0* y *Web 3.0*, Schmidt contestó: <<Lo primero es *marketing*, lo segundo se lo ha inventado usted>>" (Ovelar, 2009, en línea).

Desde esa perspectiva, más que redes informáticas, la *Web 2.0* y *3.0* han irrumpido en el devenir del siglo XXI como estilos de vida, como revoluciones tecnosociales cuyos principios esenciales se fundamentan en el estímulo a la inteligencia compartida y el aprovechamiento de las experiencias enriquecedoras de los

cibernautas. De ahí que a menudo se reconozcan bajo la denominación de *Web* sociales y en el caso concreto de la educación, *Web* educativas o redes inteligentes.

¹Entiéndase con el mismo sentido de trabajo independiente focalizado en la individualidad.

² industrial, de la información y del conocimiento; basadas respectivamente, en la proliferación de las máquinas, la preponderancia de los bancos de datos y la gestión de estructuras de sentido.

³La autora del presente trabajo opta por el término educacional, en lugar de educativo, porque el primero comporta un sentido de acción, de movilización y transformación y es de ese modo como percibe la esencia de la educación.

La educación virtual: más que tecnología

Los modelos de desarrollo instalados en la sociedad contemporánea imbrican vertiginosos y significativos avances tecnológicos en distintos campos del conocimiento, pero muy particularmente, en el ámbito de las comunicaciones con orientación pedagógica. Los mecanismos mediáticos sustentados en la preponderancia de imagen y sonido nutren hoy los procesos formativos de un conglomerado de personas que encuentran en los recursos audiovisuales e informáticos, y específicamente en las TIC, una forma fácil, ágil y cómoda de acceder a la información y construir conocimiento.

Ante la avalancha de multimedia y productos informáticos, desde la década de los 90, la educación en Latinoamérica ha dado un vuelco trascendental, lo que ha acarreado, entre otras consecuencias, el auge de la virtualidad, ya no como un complemento de la actividad presencial en escenarios educativos, sino como una metodología de enseñanza - aprendizaje a distancia, cuyo elemento diferencial es el uso de las TIC con fines pedagógicos. Sin duda, una opción absolutamente válida para aquellos a quienes por diversas razones, se les dificulta someterse a lugares y horarios predeterminados, y en tal medida optan por manejar sus propios espacios y tiempos. Son ellos, en su mayoría, jóvenes y adultos cursantes de programas académicos de nivel superior, formación técnica, tecnológica, profesional y posgraduada.

En consecuencia, las metodologías de educación a distancia, que se desarrollan en escenarios no físicos con mediación de las TIC, permiten

superar las barreras geotemporales típicas en un sistema fundamentado en el contacto físico entre docentes, estudiantes y demás agentes educativos. En tal medida, constituyen una alternativa innovadora en cuanto implican emprender nuevas formas de asumir el diseño, la organización, la ejecución y la evaluación de los procesos de instrucción, formación y adaptación social.

No obstante, al acoger un entorno virtual de aprendizaje (EVA) o ambiente virtual de aprendizaje (AVA), ya sea de manera parcial (*b-learning*) o total (*e-learning*); la tecnología no es lo único, ni lo más importante (Ver Anexo). Ella es el medio y no el fin, y para explotar sus ventajas se requiere un talento humano -administradores de la plataforma, personal técnico, equipo docente, tutores, entre otros- que se responsabilice de la gestión y el soporte inteligente de los contenidos, estrategias y herramientas tecnológicas que mediarán la praxis pedagógica. Esas tres grandes categorías (tecnologías, contenidos y docente - tutor) convergen en el llamado *triángulo de la educación virtual* (Andrada, 2008):

- **Tecnología.** Incluye plataformas *on line*, *campus* virtuales, *software* libre o pago, entre otros recursos tecnológicos, elementos y servicios integrados, que soportan y facilitan el uso de herramientas informáticas especializadas para visibilizar desarrollos académicos, científicos y culturales. Gracias a muchas de estas herramientas, hoy es posible interactuar con otras personas, a través de comunidades virtuales, más conocidas como redes sociales.
- **Contenidos.** Se relacionan con la organización social e inteligente de la información, expresada en materiales didácticos propicios a escenarios virtuales de aprendizaje, los cuales suelen ser producidos, administrados y reformulados por los mismos usuarios, sean expertos o no. Entre ellos se cuentan los contenidos interactivos y los objetos virtuales de aprendizaje (OVA).
- **Docente - Tutor**¹. Su labor está centrada en gestionar y direccionar la mediación pedagógica de una amplia gama de servicios *on line* (bibliotecas virtuales, motores de búsqueda, *chats*, *e-mail*, foros, *video* conferencias, *blogs*, etc.), dada la intencionalidad de ofrecer una guía o tutoría

que satisfaga las expectativas de aprendizaje del estudiante. En tal sentido, para lograr los propósitos de una educación virtual, es necesario estar atentos a los cambios continuos respecto a las necesidades de formación de los alumnos- usuarios.

Se colige de lo anterior, que la interacción en un EVA puede ser más o menos provechosa, dependiendo de la motivación generada por la plataforma tecnológica, por el diseño de los materiales didácticos, y sobre todo por el papel del docente -tutor.

³Al momento de producir este documento, la autora se halla revisando esta tercera categoría para reformularla, porque considera que debe cobijar no solo al docente - tutor, sino al equipo de gestores (técnicos) y especialmente al estudiante como eje del proceso educacional. Así las cosas, en este ángulo se encontrarían los Sujetos y no solamente el docente - tutor.

Impacto de las TIC y las nuevas olas socioeducativas

En el marco de la EAD por vía electrónica o digital, en la reciente década se evidencia un creciente interés por el uso de las herramientas propias de las TIC para efectos de la interacción sociodiscursiva en escenarios virtuales, dadas sus ventajas e influencia en los diversos ámbitos de la vida social y campos del conocimiento científico. En educación, se distingue su significativo impacto en los procesos formativos, y con ello un cambio en los roles del estudiante y del docente pues ya no se habla simplemente de aprender y enseñar, sino de aprender a aprender y 'enseñar a aprender' (Beltrán Llera, 2003).

A diferencia de la primera ola (*Web 1.0*), donde maestros y alumnos se limitaban a consumir información elaborada y publicada por terceras personas, generalmente expertos que disponían del recurso técnico necesario para ello; las nuevas olas (*Web 2.0* y *3.0*) han logrado atenuar la construcción social del conocimiento y convertirse en puntales de avance científico, económico y cultural, al proporcionar espacios geográficamente indefinidos para la constitución de grupos académicos y redes de investigación.

Pero... ¿Ha cambiado la educación con el uso de las TIC?

Si la interrogante se refiere a si las herramientas tecnológicas pueden tener algún efecto sobre la educación de un país o actuar sobre programas

de ciencia y tecnología, y fuera de eso, el contexto son poblaciones que viven en condiciones de extrema pobreza y subdesarrollo, seguramente la respuesta resulta más que pesimista. De hecho, no podemos pensar ilusamente que las herramientas tecnológicas por sí mismas puedan cambiar el sistema educativo de algunos países latinoamericanos y con ello, propiciar desarrollo científico. Esto, sobre todo en aquellas regiones más apartadas, donde la educación como proceso de adaptación social se ve afectada por limitaciones superestructurales, dada la falta de políticas efectivas que marquen derroteros claros para una praxis pedagógica de calidad y pertinencia social en todos los niveles -desde preescolar hasta posgrado.

Por si fuera poco, y muy probablemente como consecuencia de lo anterior, en nuestras latitudes la cobertura educativa es ínfima y gran parte de la población de estratos socioeconómicos bajos, tanto en zonas rurales como urbanas, no tiene acceso a las escuelas. Esto ocurre, bien porque las instituciones públicas son escasas o porque no se cuenta con los medios económicos para sufragar esta necesidad y en muchas ocasiones, los trámites para obtener las ayudas gubernamentales son interminables y dispendiosos.

En mejores circunstancias, hay poblaciones que aparentemente tienen escuelas a su disposición. Sí, aparentemente, porque a duras penas les habilitan cuatro paredes con un tablero o pizarra, una mesa, unas sillas, y con suerte, algunos útiles escolares, guías y material fotocopiado que intenta sustituir a los costosos textos escolares y libros de lectura. Por consiguiente, debido a la falta de recursos educativos, docentes y alumnos tienen que ingeniárselas para sacar adelante los procesos formativos en los que intervienen. Ciertamente, en pleno siglo XXI hay quienes nunca han tenido una computadora frente a sí. Ni que hablar de lo que para ellos significa la *Internet* y en particular la *Web 2.0*, o *3.0*; conceptos vacíos, totalmente ajenos a su estilo de vida. Por ende, en un contexto de pobreza absoluta, donde la educación se da en condiciones precarias, obviamente, la tecnología no tiene nada que hacer.

Pero si omitimos tan particulares circunstancias y reformulamos la pregunta en el sentido de... ¿Incide el uso de las TIC en los procesos pedagógicos - investigativos, es decir, en la forma de enseñar y de aprender? Aquí la

respuesta es distinta y categórica: ¡Por supuesto! la praxis pedagógica e investigativa mediada por la *web* social- educativa sufre cambios significativos visibles. En nuestro medio ya se perciben y se seguirán percibiendo hasta que una nueva ola *web* nos arrase. ¿Acaso la *web* 4.0?

No cabe duda. La práctica educativa convencional se ha visto afectada por cuanto el papel de los usuarios ha variado, trayendo consigo nuevas experiencias de aprendizaje. Igualmente, las TIC pueden coadyuvar en gran medida, estrategias didácticas y pedagógicas que se articulen a las necesidades inherentes a procesos académicos e investigativos, donde las posibilidades de presencialidad son restringidas. De plano, salvo los usos alternos que pueda tener como escenarios de esparcimiento y socialización¹, hoy día los espacios *Web* brindan a investigadores, profesionales, docentes y estudiantes, la posibilidad de interactuar en las mismas plataformas y bajo las mismas condiciones para crear, compartir, analizar, resumir y modificar contenidos.

Este estilo de intervención social, construido colectivamente, implica más que capturar información, o escuchar y ver dispositivos audiovisuales; entablar comunicación con otros, valiéndose de códigos verbales y no verbales (imágenes, videos, multimedia, etc.). Se resalta así, una estrategia "*que posibilita la inserción de los profesionales en su medio, al construir desde su experiencia académica, saberes y habilidades propicias para gestar ciencia, tecnología y desarrollo social*". (Turizo Arzuza, 2005, p. 39)

¹ Entre otras herramientas, nos referimos al uso de videojuegos, chats y redes sociales tipo *facebook*, *twitter*, etc..

¿Cómo gestionar conocimiento con mediación de las TIC?

En escenarios de *e-learning*, la interacción¹ se considera un factor clave para el logro de las metas de formación (López y Padilla, 2004). Por tanto, el docente ha de mantener contacto permanente con los alumnos, y al mismo tiempo estimular la dinámica comunicacional entre los miembros del colectivo, propiciando las condiciones para que a partir de la colaboración, la cooperación y la inteligencia compartida se de un aprendizaje significativo, entendido este último como la incorporación no arbitraria, sustancial y flexible de los conocimientos nuevos a la estructura mental del sujeto (Ausubel y Sullivan, 1991).

Aparte de los dispositivos con que cuenta un campus virtual, el docente puede valerse de las herramientas tecnológicas y aplicaciones informáticas que actualmente se encuentran en *internet*, de gran utilidad en los procesos formativos, principalmente para cumplir con las funciones de orientación, tutoría, seguimiento y evaluación. De allí que a través de espacios de intercambio, producción y gestión de conocimiento, los escolares puedan crear y administrar proyectos académicos y de investigación apoyados por un docente - tutor. De tal manera, con muchas ideas en mente y mínimos conocimientos informáticos, en la actualidad es muy fácil tener un espacio en la *web*, llámese foro virtual, *wiki*, *edublog*..., con la ventaja de que en su gran mayoría, estos dispositivos descargan de forma gratuita y contienen instrucciones para su fácil manipulación.

Luego entonces, podemos decir que como cualquier desprevenido internauta, los alumnos de una clase en EVA, están en condiciones de figurar como autores de contenidos distribuidos por la red, por ejemplo, enciclopedias construidas en forma colaborativa universal, como la *Wikipedia* (Villaveces, 2009, en línea). Así las cosas, entre los recursos de comunicación sincrónica² y asincrónica³, que pueden resultar efectivos para la conformación de comunidades virtuales que gestionen conocimiento colectivo en contextos académicos, tenemos los siguientes:

- **Foros.** En gran medida, el grado de interacción docente- alumno en este tipo de espacios depende del propósito con que se hayan creado los mismos.

En los foros de opinión, de estudio o investigación, el docente ha de enfocar su tarea a moderar la participación de los alumnos para promover avances significativos, tanto de carácter individual como colectivo. Los aportes del tutor deben conducir así, a preservar el hilo del debate, sin que ello signifique impedir el abordaje de aspectos interesantes no contemplados inicialmente. En ese rol de facilitador/mediador, el docente traza las consignas y de ahí en adelante da libertad a sus alumnos para que se expresen. Debe intervenir cuando sea estrictamente necesario, limitándose a redireccionar el debate, aclarar algún concepto en particular, evitar que los más extrovertidos monopolicen la palabra y generar un ambiente de confianza que motive la participación de los más tímidos. En esencia, estimular la opinión

argumentada de todos los cursantes y fomentar la interacción horizontal y vertical, procurando que sus comentarios no incidan en la postura de sus alumnos.

Por otro lado, los foros de consulta se utilizan como espacios de comunicación masiva habilitados para dar orientación y tutoría oportuna a los alumnos. A este propósito, sobre la base de los criterios de la inmediatez y el respeto por el otro, las dudas de los cursantes deben ser resueltas a corto plazo. A través de estos se dilucidan inquietudes sobre las asignaciones o contenidos de estudio, dando respuesta a interrogantes puntuales, ampliando algún tópico, mostrando ejemplos o modelos de referencia, y aclarando las confusiones compartidas por el grupo.

Desde una perspectiva socio-constructivista, estos espacios sirven para detectar los conflictos cognitivos de los alumnos y las necesidades de orientación y retroalimentación que surjan sobre la marcha o al revisar los compromisos académicos. Respecto a esto último, para no herir susceptibilidades, el docente no debe acudir al foro para transmitir los resultados de las evaluaciones y menos las calificaciones.

- **Bitácoras o diarios virtuales.** Para la ejecución de un trabajo cooperativo/colaborativo, entre las muchas herramientas de comunicación asincrónica que se emplean con fines educativos, los alumnos contemplarán la posibilidad de crear y gestionar una especie de bitácora (*Edublog*), donde se muestren en forma cronológica los contenidos que van desarrollando.⁴ Esta aplicación *web* libre permite a los miembros de un equipo, luego de cumplir una serie de pasos que el tutorial mismo les indica, crear un espacio para publicar información relacionada con su tarea de forma relativamente fácil e instantánea.

El *blog* se estructura a modo de diario, anotaciones periódicas, narraciones, noticias y artículos que pueden ser reeditados por los autores, comentados por los usuarios y monitoreados por el profesor. En esta instancia, su función es similar a la de una *wiki* o un *doc*. en línea, con la diferencia de que para su diseño y contenido se requiere mayor esfuerzo y dedicación.

Como mecanismo de conexión virtual, el *blog* permite un *feedback* o retroalimentación a partir de las críticas y apreciaciones del docente, e incluso de los propios estudiantes o de otros usuarios. En relación con el espectro evaluativo, si lo considera conveniente, el tutor puede invitar a otros colegas a leer y estimar los aportes dados en cada entrada (*post*), a fin de ampliar su percepción sobre los desarrollos individuales de los alumnos.

- **Documentos de escritura compartida en línea.** En el contexto educativo, los integrantes de un equipo de trabajo estructuran y usan espacios⁵ para la escritura colectiva *on line* de documentos, presentaciones, hojas de cálculo y productos similares, valiéndose de programas gratuitos. El docente puede y debe tener acceso a estos recursos, pero su función ha de limitarse a hacer aportaciones concretas en relación con inquietudes expresadas por los mismos alumnos; esto es, aclarar algún concepto, mostrar ejemplos, sugerir referencias bibliográficas e incentivar el avance en función de las consignas y los tiempos estipulados. Como tal, no editará, modificará o borrará los textos elaborados por los alumnos.
- **Grupos de noticias.** De manera similar a los foros, tablones de anuncios y listas de distribución, los grupos de noticias facilitan que varias personas (red virtual de usuarios) mantengan conversaciones asincrónicas, salvando las distancias físicas y las diferencias horarias. Sin duda, esta puede ser una buena opción para el trabajo en equipo ya que posibilita intercambiar por la red, mensajes textuales, aportes y opiniones que todos los miembros del grupo pueden leer y comentar de manera abierta o bajo la conducción de un moderador designado por ellos mismos.
- **Chat o cibercharla.** Esta forma de interacción en línea implica '*hablar con los dedos*', y en el plano educativo en el que nos movemos, puede servir como laboratorio de experiencias de socialización cuando no se cuenta con la posibilidad de enfrentar cara a cara a los alumnos.

En la medida en que la plataforma virtual lo permita y el personal técnico - administrativo de la institución brinde su apoyo, el *chat* se convierte en herramienta de comunicación interna, orientada a brindar tutoría a los alumnos

sobre inquietudes puntuales relacionadas con una tarea o contenido. Esto, siguiendo por supuesto, todas las recomendaciones necesarias para que no se tergiversa la función formativa de este espacio y controlando el riesgo de que se convierta en un simple mecanismo de distensión al estilo de una cafetería virtual. Se recalca en ese sentido, que una sala de *chat*⁶ con fines formativos, ha de estar moderada por un docente o en su defecto, por una persona experta en la temática, con unos horarios y una duración definidos.

- **Video/audio conferencia.** Este recurso de comunicación simultánea bidireccional, permite atender la charla de un experto, o interactuar virtualmente con personas situadas en distintos lugares, quienes, gracias a un avanzado soporte tecnológico, pueden verse y/o escucharse entre sí. Adicionalmente, puede brindar facilidades telemáticas o de otro tipo, como el intercambio de informaciones gráficas, imágenes fijas, transmisión de ficheros desde el PC, etc. A pesar de que este dispositivo brinda la oportunidad de una mayor integración entre grupos de trabajo e importantes beneficios al aprendizaje cooperativo/ colaborativo, su uso no es común, ni en la educación presencial ni en la modalidad EAD. La razón principal de su escaso aprovechamiento radica en el desconocimiento de muchos docentes para gestionar su implementación y sobre todo, en las exigentes condiciones técnicas que ello implica.
- **Mensajería instantánea.** A través de este recurso, generalmente externo a la plataforma virtual, los alumnos efectúan diálogos a distancia, valiéndose del teclado para escribir mensajes o bien de micrófonos, audífonos/parlantes y cámara web para ver y escuchar en tiempo real al interlocutor. En esta materia, existen múltiples versiones ofrecidas por grandes empresas como *Microsoft* o *Yahoo* con sus populares *Windows Live Messenger* y *Yahoo Messenger*. Se destaca como ventajas de las nuevas versiones del *messenger*, la posibilidad de compartir archivos de cualquier naturaleza (incluso imágenes y vídeos), escuchar música mientras se conversa, e 'instalar' una sala alterna de conversación instantánea donde confluyan más de dos usuarios.

- **Telefonía por internet.** Los avances tecnológicos han dejado obsoletos los sistemas análogos tradicionales y hacen factible que hoy en día, una computadora conectada a *internet* y equipada con los dispositivos electrónicos necesarios, opere como un teléfono de gran alcance, a través del cual se pueden hacer llamadas a larga distancia y realizar conferencias por la red, con la ventaja de que los costos son sumamente bajos. Algunos de estos *software* son libres y se desacargan fácilmente.⁷ Sin embargo, al igual que la vídeo/audio conferencia y la mensajería instantánea, esta alternativa es de las menos comunes en la educación y por tanto, su utilidad no ha sido dimensionada aún. En razón de ello, se recomienda usarla en casos extremos, especialmente en la modalidad EAD, para entablar una comunicación más personalizada, ágil e inmediata, en función de un trabajo cooperativo/ colaborativo.

Sin duda, esos espacios y herramientas pueden ser de gran utilidad a nivel didáctico en tanto permiten sistematizar y socializar desde sencillas experiencias de aprendizaje hasta la nutrida producción académico -investigativa de una persona o de un equipo de trabajo. Mediante su uso pedagógico, los procesos académico-investigativos se dinamizan; los docentes tienen alternativas didácticas que bien aprovechadas hacen posible un aprendizaje con sentido, en virtud del papel protagónico de los alumnos en la gestión de productos conjuntos: bases de datos digitales, diarios o bitácoras, entre otros.

¹ Algunos autores prefieren que se hable de interactividad cuando se trata de un EVA

² Aunque distantes físicamente, los interlocutores comparten mensajes en tiempo real, en directo.

³ Alude a una comunicación en diferido; que implica que los mensajes emitidos se almacenan para que posteriormente el destinatario los lea y responda a ellos.

⁴ Actualmente hay muchos sitios que ofrecen este servicio de manera gratuita; entre los más usados <http://www.blogger.com> y <http://wordpress.com>

⁵ Los más usados, son los tipo wiki o google doc (hoy google drive), que pertenecen a las marcas *Wikispace* y Google respectivamente.

⁶ De texto y preferiblemente, de voz.

⁷ Entre los más populares está Skype <http://www.skype.com/intl/es/>

El riesgo de “todo con un simple clic”

Reiteramos que los creadores- administradores de espacios *web*, muchas veces son sujetos del común, cibernautas inquietos, sin gran trayectoria informática o tecnológica, a quienes no solo se les brinda la posibilidad de hacer visibles sus ideas, sino también, de validar y reformular lo que otros escriben. Todo con un simple *clic*.

Al llegar a este punto queremos dejar sentada nuestra preocupación respecto a las nefastas consecuencias que pueden derivarse del uso irresponsable de las TIC, y en concreto de la *Internet*, en el marco de las dinámicas comunicacionales propias de la educación y la gestión de conocimiento. Dentro de un proceso formativo, hay que ser cuidadoso tanto al tomar referencias de la *web* como al gestionar algunos espacios de divulgación de contenidos. Es indispensable que el tutor, asesor o director de un proyecto supervise la calidad de la información que recuperan sus pupilos y a partir de sus conocimientos y experiencias, oriente la dinámica de reutilización y difusión de esta.

Lo anterior, porque a falta de criterios para valorar la confiabilidad de las fuentes, o bien por ligereza, el estudiante suele dar credibilidad a todo lo que se publica en la ‘gran telaraña mundial’ y peor aún, retransmitir proposiciones superficiales, ambiguas y erradas como si fuesen conocimientos científicamente avalados. En esa perspectiva, Villaveces asevera que “*el riesgo gigante es que entre la información útil y adecuada se encuentra muchísima información basura totalmente irrelevante y trivial o abiertamente falsa*” (Villaveces 2009, en línea).

En virtud de ese riesgo, la tutoría constituye un mecanismo clave que se da, generalmente, por la consulta del alumno al profesor sobre aspectos puntuales de una actividad o proyecto digital. Es claro que los alumnos no pueden quedarse solos capturando y publicando información, sin control ni supervisión alguna. El docente o tutor virtual debe explorar opciones que le permitan una efectiva interacción sociodiscursiva con los educandos, minimizando sobre todo, la sensación de soledad, aislamiento y desmotivación que estos tienden a experimentar por la falta de

contacto directo (cara - cara) con compañeros y profesores. A ese respecto, es pertinente citar a Coll (2000) cuando asegura que los objetivos de los participantes están estrechamente vinculados; por lo tanto, cada uno de ellos puede alcanzar sus objetivos, solo si los otros alcanzan los suyos.

Se requiere que el tutor se halle alerta, al frente de la revisión y filtrado de los contenidos que se recuperan de los sitios *web*. De ese modo, será más factible evitar que el alumno incurra en plagio al ‘copiar - pegar’ indiscriminadamente, sin otorgar crédito a la fuente original, o que se difundan datos, ideas o textos cuya veracidad está en duda. No hay que olvidar que el docente virtual (e-docente) es un mediador, un facilitador de aprendizajes, cuya función pedagógica trasciende a sacar de la pasividad al alumno y movilizar su estructura cognitiva¹, (Ausubel, Novak y Hanesian, 1997). Por tanto, en la organización de la actividad de los estudiantes, su papel es fundamental, en cuanto les indica los caminos posibles, llegando incluso a trazarle la línea para la ejecución de sus trabajos, a través de ejemplos, modelos de referencia y métodos específicos.

¹ Conjunto de conceptos e ideas que un individuo tiene en relación con un determinado campo de conocimientos -razonamientos, sentimientos, juicios, percepciones y actitudes- el cual se modifica y reorganiza al ritmo de las vivencias y acciones que configuran la experiencia humana.

Los ejes del rol docente

En esta instancia, es preciso subrayar la importancia de hacer seguimiento a la actividad del estudiante así como sensibilizarlo y orientarlo en torno a los riesgos de capturar y publicar información indiscriminadamente. Este es un punto verdaderamente crítico porque en los EVA, a diferencia de lo que ocurre en la modalidad presencial, una vez superadas las etapas iniciales de direccionamiento del proceso, el tutor virtual pasa a *segundo plano*, y centra su acción en acompañar al alumno en su recorrido; observando de cerca sus avances y tropiezos, sin intervenir más de lo necesario.

Luego queda claro, que en un EVA, el seguimiento desborda la acepción estricta de control, vigilancia, verificación y medición de aprendizajes (Lafrancesco, 2004). En un sentido más amplio, implica orientar y guiar al alumno, estar atento a sus desarrollos y dificultades y en consecuencia, valorar sus alcances; para lo cual es necesario tomar en cuenta que cada persona tiene unas

potencialidades y circunstancias particulares. Esto último, teniendo presente que las características y el comportamiento de los alumnos virtuales suelen no ser 'un estándar'.

Dicho de otro modo, es labor del tutor, orientar, y en lo posible regular y supervisar, la actividad que desarrolla el alumno en el campus virtual. Esto implica no dejarlo solo navegando por el ciberespacio, sino llevarlo a que se concientice sobre el uso responsable de las TIC y particularmente de la *internet*. Ese componente ético-axiológico complejiza el proceso educacional en un EVA, por cuanto el tutor está obligado a llevar con responsabilidad, dentro de un ambiente de respeto, su misión de educar y formar, y no simplemente a enseñar y evaluar¹ por medio de materiales didácticos vistosos y dispositivos tecnológicos de punta. Pero quizás por el compromiso que implica, esa dimensión ética-axiológica es justamente la que menos se fortalece en este tipo de entornos.

Ciertamente, guardando las proporciones, a la par de lo que ocurre en espacios presenciales de formación²; el docente virtual se concentra en planear y direccionar las actividades que desarrollan los estudiantes (eje organizacional) respecto a un campo de conocimientos específicos (eje técnico-disciplinar). Se trata de lograr que aparte de efectuar tareas individuales o colectivas, y responder a las pruebas planteadas (eje evaluativo), los estudiantes sean capaces de formular y probar hipótesis, y resolver problemas a la luz de las teorías científicas (eje investigativo). Todo ello, a partir de las indicaciones dadas para el aprovechamiento de las herramientas TIC (eje tecnológico), y de alguna manera, de la labor que ejerce el docente para cohesionar al grupo; es decir, 'tejer las redes' para que los alumnos no se sientan aislados, sino que se compacten como colectivo (eje socio-afectivo).

¹ Entendida desde el paradigma conductista como el acto de transmitir contenidos y verificar la memorización de los mismos.

² Nos centramos en la formación profesional

Conclusión provisional

Desde la dinámica propia de los EVA, los espacios físicos y horarios son prácticamente innecesarios, y en tal medida, se han resignificado los roles de los agentes educativos: alumnos, docentes e instituciones. Es así como hoy se ensayan alternativas pedagógicas y didácticas que al ser bien aprovechadas,

viabilizan un aprendizaje con sentido, dado el aprovechamiento de herramientas TIC y aplicaciones informáticas para la gestión inteligente de aprendizajes y conocimientos colectivos.

Los estudiantes ya no se limitan a consumir información elaborada y publicada por los expertos en un área o disciplina, sino que participan en la construcción social del conocimiento. En ese sentido, más allá del uso socio-recreativo que se les dé a las herramientas TIC y especialmente, a las aplicaciones informáticas a las que es posible acceder por vía *internet*, estas pueden ser beneficiosas en procesos formativos. Como tal, avalan un estilo de intervención colectivo, merced a la posibilidad de crear grupos y redes académico-investigativas desde espacios geográficamente indefinidos; esto es, gestionar espacios colaborativos para diseñar, compartir, analizar, resumir y modificar contenidos.

A propósito del docente, las típicas funciones de enseñar y evaluar han sido complementadas o sustituidas por acciones centradas en la orientación y el acompañamiento al alumno (tutoría virtual). Tal es, que en entornos virtuales, el papel del docente se focaliza en guiar al alumno para que sea gestor de su propio aprendizaje (trabajo autónomo) y pueda de manera individual o en equipo, cumplir con las actividades y tareas que lo encaminen al logro de las competencias propias de su campo y nivel de formación.

Por otro lado, las instituciones educativas están promoviendo la conciliación entre aprendizaje autónomo¹ y aprendizaje cooperativo o colaborativo, pues son conscientes del auge y funcionalidad de las TIC como herramientas pedagógicas. Pero así mismo, reconocen que en el marco de las tendencias socioeducativas contemporáneas es fundamental que los profesionales desarrollen actitudes, habilidades y competencias para la toma de decisiones, la resolución de problemas, la investigación, el trabajo en equipo, la generación de conocimiento colectivo y sobre todo, la participación en complejos procesos de cambio social.

En suma, las TIC y especialmente los espacios de interacción *web* que median la interacción sociodiscursiva con fines educacionales, son de gran utilidad, en tanto permiten sistematizar y socializar desde sencillas experiencias de aprendizaje hasta la nutrida producción

académico -investigativa de una persona o de un equipo de trabajo. No obstante, aunque docentes y estudiantes puedan crear escenarios virtuales 'a su gusto', es preciso asumir con responsabilidad el uso de tales herramientas.

Significa ello, propender por una interacción más humana, menos robotizada, donde al tenor de una praxis pedagógica delineada con un fuerte componente participativo, se reivindique el papel de los componentes ético- axiológico y

socioafectivo, sin desmérito de los demás ejes del quehacer docente. En esencia, plantear la interacción sociodiscursiva en un marco de transparencia, responsabilidad y compromisos recíprocos estimulados por el trabajo cooperativo y colaborativo, necesario en entornos virtuales.

¹Entiéndase con el mismo sentido de trabajo independiente focalizado en la individualidad.

Anexo

Complejidad de las praxis sociodiscursiva en Ambientes Virtuales de Aprendizaje (AVA): mediación de las TIC en el nuevo rol docente

Fuente: Elaboración Propia



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andrada, A. (2008). El triángulo de la educación virtual: tecnología, contenidos y docente- tutor. En Módulo La tutoría en entornos virtuales, Unidad 1, p.p. 5-6. Buenos Aires: Virtual Educa, OEI.

Ausubel, D., Sullivan, E. (1991). El desarrollo infantil, aspectos lingüísticos, cognitivos y físicos. México: Paidós.

Ausubel, D.P., Novak, J.D., & Hanesian, H. (1997). Psicología Educativa: Un punto de vista cognoscitivo. Décima reimpresión. México: Trillas

Beltrán Llera, J.A. (Abril, 2003). Enseñar a aprender. En Fundación Telefónica (Organizador), Enseñar a aprender[conferencia de clausura llevada a cabo en el II Congreso Internacional de EducaRed, Madrid, España]. Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/psicevol/CURRICULUMS/ENSENAR%20A%20APRENDER.htm>

Cobo Romaní, I., Pardo Kuklinski, H. (2007). Planeta Web 2.0. Inteligencia colectiva o medios fast food. México D.F./Barcelona: Universitat de Vic. Flacso.

Coll, C. (2000). Aprendizaje escolar y construcción del conocimiento. Buenos Aires: Paidós.

Lafrancesco, G. (2004). La evaluación integral y del aprendizaje. Bogotá: Magisterio.

López, M., Padilla, S. (2004). Evaluación de la interacción docente-discente en la Licenciatura

de Educación a Distancia de la Universidad de Guadalajara. Apertura, 4(1), 70-79.

Ovelar, M. (2008, 24 de julio). Internet 3.0: ¿La Red se vuelve inteligente? Man. Recuperado de http://www.revistaman.es/Man_Selecciona/Internet-30-La-Red-07-2008-64891.html

Turizo Arzuza, M. (2005). Desarrollo de competencias cognitivas básicas en el estudiante universitario: punto de partida para recontextualizar la investigación formativa. Ensayos Disciplinarios, 5, 58-65.

Turizo Arzuza, M. (2010) Implicaciones de la web 2.0 en la Educación y la gestión del conocimiento. México: UNAM

Villaveces, J. L. (Junio, 2009). Competencia: cultura científica, tecnológica y manejo de la información. Recuperado de http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-189357_archivo_pdf_cientifica.pdf