

Los foros y chats como entornos virtuales para la comunicación interactiva de conocimientos en universidades zulianas

Gabriel Alexander García Díaz

gabogarciad@yahoo.es/gabogarciad@gmail.com

Resumen

La presente ponencia se basó en una investigación científica orientada a determinar el potencial interactivo por parte de los participantes en foros de discusión y chats de universidades zulianas, así como la descripción de actividades de aprendizaje desarrolladas en los mismos. Además, se identificaron competencias técnicas y comunicativas de los tutores en línea, relativas a los entornos virtuales antes mencionados. Sin embargo, la Universidad Rafael Bello Chacín (URBE) y la Universidad Nacional Abierta (UNA) – Centro Local Zulia, no pudieron servir de muestra, puesto que la primera no permitió aplicar nuevamente los instrumentos para la recolección de datos, mientras que la segunda hasta la fecha no disponía de foros de discusión y chats para organizar actividades de aprendizaje. El tipo de investigación fue descriptiva, el diseño fue no experimental, de campo, transeccional descriptivo, la población estuvo constituida por 414 tutores en línea de la Universidad Católica Cecilio Acosta (UNICA), para una muestra compuesta por 30 tutores, asimismo se extrajo una muestra distribuida en 3 foros de discusión que suman 63 participantes, y otra de 17 participantes entre 4 chats. Las técnicas de recolección de datos aplicadas fueron de observación mediante encuesta, con un cuestionario auto-administrado al tutor en línea en escala tipo Lickert, la de observación mediante una ficha aplicada para el foro y otra en el chat, respectivamente. Entre los resultados se determinó que en los foros de discusión, a diferencia de los chats de universidades zulianas, difícilmente se propicia la comunicación interactiva de conocimientos, y que los tutores en línea poseen competencias técnicas y comunicativas que pueden mejorar. Por lo tanto, se les recomendó diversificar la organización de actividades de aprendizaje, entre las cuales se pueden aportar como referentes teóricos: Estudios de Casos, Juego de roles, Resolución de problemas o La tijera/la metralla; así como una reducción en el número de participantes en los foros, talleres de actualización permanente en el

dominio de herramientas informáticas y formar parte de comunidades virtuales de aprendizaje.

Palabras Clave: Potencial interactivo, Foros de discusión y chats, Actividades de Aprendizaje, Competencias técnicas y comunicativas, Comunicación interactiva de conocimientos

Introducción

En el ámbito de lo educativo, las Tecnologías de la Información y la Comunicación han venido a modificar progresivamente la percepción y la representación de la realidad, transformando los modos privilegiados por una cultura y una sociedad para relacionarse con el saber y acceder a nuevas formas de conocimiento.

Los entornos virtuales educativos replantean también el papel del docente, quien desaparece como el director del proceso para convertirse en un tutor en línea. En este nuevo contexto educativo, significa ser el orientador y el motivador que interactúa con los estudiantes para compartir sus experiencias, apoyarlos en su proceso de aprender y especialmente para estimularle y retarle su capacidad de aprender. Estas competencias incluyen el diseño de estrategias y materiales adecuados a las necesidades particulares de los estudiantes; así como emplear otros medios, los cuales modifican los formatos y las formas de interacción de los estudiantes con esos materiales.

En tal sentido, uno de los rasgos más importantes de los foros y chats como entornos virtuales, está dado por las oportunidades de comunicación que tienen los estudiantes para interactuar, en primera instancia con la persona que facilita la situación de aprendizaje y con el resto de los participantes; en segunda instancia, tiene la posibilidad de participar en redes de estudio y discusión fuera de esa situación

particular.

Asimismo, es importante considerar que el potencial de los foros y chats como entornos virtuales para la comunicación interactiva (o construcción social) de conocimientos, dependerá de las estrategias de uso guiadas por parte del tutor en línea, en cuanto a la organización de actividades, reglas para la participación, material de apoyo y el modelo pedagógico desarrollado

Al respecto, investigaciones recientes efectuadas sobre el uso de las TIC en instituciones educativas latinoamericanas como las de Chile, México, Puerto Rico y Venezuela, entre otros; han apuntado entre sus conclusiones que las plataformas e-learning deben proveer de espacios diferenciados para la discusión pedagógica, compartir recursos, aclarar dudas e interactuar en temas libres que contribuyan a aumentar la interacción y organizarla; puesto que han afirmado que el mayor porcentaje de las intervenciones de los participantes (dígase en foros o chats) se da en un contexto de interacción centrada en el tutor, y son mayoritariamente personales.

Además, según plantean Constantino y Moran (2005), partiendo de las instituciones de educación superior, una clase virtual podría, en algunos casos, constituir algunas exigencias o dificultades para el tutor en línea como la de mantener la coherencia didáctica (el desarrollo del plan de clase) evitando dispersiones o descontextualizaciones riesgosas al respecto.

Por tanto, el presente trabajo de investigación a ser presentado como ponencia, demuestra un análisis de los foros y chats como entornos virtuales en universidades zulianas, para determinar cómo pueden contribuir a facilitar la comunicación interactiva de conocimientos, respondiendo a las estrategias en el uso, así como competencias técnicas y comunicativas por parte de los tutores en línea.

Reflexión teórica.

Se considera pertinente revisar los fundamentos teóricos sobre los foros y chats en el campo académico (Roquet, 1998; Simone, 2000; y Hernández, 2001, entre otros), y el Análisis del Modelo de Conferencias Mediadas por Computador, propuesta por Henri (1992) para el abordaje de la comunicación interactiva de conocimientos; así como los roles (Paulsen y Mason, 1991) y competencias del tutor en línea (Urdaneta, 2007) para el mejor uso de las foros y los chats.

Los foros de discusión son una aplicación Web que le da soporte a las discusiones en línea, y que por lo general existen como complemento a un sitio Web invitando a los usuarios a discutir o compartir información relevante a la temática del sitio.

Al respecto, Roquet (1998, p.4) resalta que:

“ Los foros de discusión son el lugar idóneo para la confrontación de ideas, teorías y opiniones, aparte de servir a otros fines como el intercambio de experiencias (...) entre los objetivos más importantes que se logran con estas listas de discusión son: establecer contactos con diferentes personas de todo el mundo; intercambiar ideas, informaciones, experiencias y trabajo; actualizar información sobre un tema en particular; diseñar y trabajar proyectos en común, solicitar asesoría u orientación; analizar diversas perspectivas”

Simone (2000) indica que para asegurar un buen uso didáctico de una herramienta tipo foro a los diferentes participantes del mismo se les debe permitir y potenciar que logren:

– Prever y reconocer los protocolos y finalidades que orientan las acciones de aprendizaje con suficiente antelación minimizando los

eventos asociados de ansiedad de cara a una construcción colectiva descoordinada.

- Mantener siempre una imagen completa de la situación en curso, al igual que de la distribución y alcance de la responsabilidad individual de cara al proceso colectivo.
- Recuperar la experiencia adquirida, generando discusiones colectivas para asegurar una interpretación, aplicación o adaptación articulada al trabajo en curso.
- Generar procedimientos coordinados hacia la clasificación de información, flujo y ejecución de la misma.

La información que conforma el contenido del foro virtual forma parte de la memoria de cada unidad curricular, a la vez que es el espacio común de investigación a todos los miembros del foro. Por lo tanto, los mensajes que se aportan e intercambian deben ser útiles al propósito de los análisis sin que se comprometa, se pierda o redireccione la memoria o el espacio de construcción colectiva

Por otra parte, de acuerdo al Proyecto Preparing Tomorrow's Teachers How To Use Technology de la Facultad de Educación de la Universidad de Puerto Rico (2003) la asincronía del foro puede permitir diseñar algunas de las siguientes actividades:

- Introductorio / Presentación: Al inicio del curso, el tutor en línea puede hacer una breve introducción para explicar la forma en que se llevará el foro y a la vez, solicitar a los alumnos que se presenten ante el grupo, registrando algunos datos básicos.
- Ejercicios de Juego de roles: Se puede asignar a los estudiantes papeles o personajes sobre algún tema del programa y pedirles que interactúen con sus compañeros tratando de responder como lo haría el personaje asignado.

- Resolución de problemas: El tutor presenta a los estudiantes un problema detallado y los estudiantes organizados en pequeños grupos intentan resolverlo. Es importante prever si los grupos van a requerir recursos de apoyo para abordar el problema.
- Planteamiento de estudios de caso: El tutor en línea provee un escenario o caso (o una historia, preferentemente lo más apegada a la realidad) y plantea unas cuestiones para que el grupo las analice y reaccione a ellas. Útil en el planteo de situaciones que tengan que ver con la profesión
- Preguntas-guías sobre un tema. Puede plantear a los estudiantes una serie de preguntas integradoras sobre un tema del programa (no más de tres). La actividad puede hacerse previo al análisis del tema en clase o bien, una vez que se haya desarrollado.
- La tijera / La metralla. Puede realizarse una actividad consistente en criticar artículos, textos, informes de investigación. Es útil para que los estudiantes desarrollen el análisis crítico de materiales o textos suministrados previamente en clase o a través de un "attachment" puesto en alguna participación del foro.

Por otra parte, los chats se refieren a una comunicación escrita a través de Internet entre dos o más personas que se realiza instantáneamente, y se le conoce en español como cibercharla.

Hernández (2001, p.29) señala:

"que en el ámbito académico, se utiliza entre los estudiantes para intercambiar ideas sobre sus proyectos, también para plantear interrogantes a un interlocutor o simplemente para mantener

relaciones sociales entre los participantes del grupo”

Por su parte, Roquet (2004) plantea entre los propósitos más comunes del chat en educación, los siguientes:

- Realizar actividades conjuntas entre estudiantes
- Discutir y analizar en forma colectiva entre el profesor y los estudiantes
- Efectuar preguntas al grupo de trabajo
- Asesorar a uno o varios estudiantes
- Comprobar el aprendizaje de cada estudiante
- Retroinformar a los estudiantes en la realización de trabajos o proyectos conjuntos
- Evaluar las participaciones de cada estudiante

A modo de metodología de análisis de los procesos de comunicación interactiva de conocimientos en los Entornos Virtuales de Aprendizaje, dígase foros o chats, como medios de comunicación que permiten el desarrollo de Conferencia Mediada por Computador, se encuentra la propuesta de Henri (1992), mediante una malla de análisis centrada en cómo se revela el proceso de aprendizaje en los mensajes.

La malla de análisis entonces, consta de cinco dimensiones: participativa, social, interactiva, cognitiva y metacognitiva. El primer nivel de análisis, conduce a apreciar qué se entendió acerca del tema estudiado (Dimensión cognitiva): la exactitud, coherencia, relevancia y claridad de las ideas contenidas en los mensajes permiten juzgar y calificar lo que se dijo, mediante la formulación de preguntas, planteamiento de inferencias o formulación de hipótesis aportadas entre los participantes. El segundo nivel, analiza la naturaleza de la participación (Dimensión Participativa) dentro del número total de mensajes o intervenciones, la presencia social (Dimensión Social)

reflejada en la presentación y apoyo verbal, y el factor de interactividad observado (Dimensión Interactiva) a través de la cadena de mensajes conectados. En un tercer nivel, el modelo implica además la revisión de procesos y estrategias con los que los alumnos abordan el tema, es decir, el control y manejo de su situación de aprendizaje (Dimensión metacognitiva).

Sin embargo, la referencia a la interactividad en las acciones tutoriales (Urdueta, 2007) apunta a visualizar no sólo aspectos cognitivos y emocionales sino los tecnológicos del entorno de aprendizaje que se trate, a fin de perfeccionar las habilidades que los tutores deben de poseer en el dominio de herramientas informáticas, para la resolución de tales problemas en cada área. Igualmente, para el uso de los foros y chats como entornos virtuales es importante la formación de docentes con estrategias de autonomía, de búsqueda efectiva y de discriminación, frente a los conocimientos falsos o carentes de fundamento y de demostración que puedan abundar como soporte en la red.

Para Paulsen y Mason (1991), los roles fundamentales que los tutores en línea como moderadores en los foros y chats deben desempeñar, se pueden clasificar dentro de lo organizativo, social e intelectual:

- Rol Organizativo: El tutor en línea establece la agenda para la conferencia: los objetivos de la discusión, el tiempo, las reglas de procedimiento y las normas de tomas de decisiones. Supone preparar la conferencia y estimular la participación, requerir la participación regular en el proceso, invitar a expertos a que puntualmente se incorporen al proceso, u ocasionalmente de hacer que los estudiantes conduzcan la discusión.
- Rol Social: Una cualidad esencial de tutor en línea es crear un ambiente amistoso y socialmente que sea propicio para el

desarrollo de un ambiente de aprendizaje positivo en comunidad. Envía mensajes de bienvenida al principio y estimula la continua participación. Hacer muchas devoluciones de las aportaciones de los estudiantes y utilizar un tono amistoso y personal se considera igualmente importante.

- Rol Intelectual: El papel más importante para el tutor en línea es, por supuesto, el de facilitador de la educación. Como en cualquier clase, el moderador debe enfocar las discusiones hacia aspectos temáticos cruciales, realizar preguntas y comentar respuestas para estimular a los estudiantes a expandir y elaborar comentarios.

En síntesis, el tutor toma nuevas dimensiones dentro de los Entornos Virtuales de Aprendizaje, porque promueve la discusión en línea y estimula el pensamiento crítico. A través de un seguimiento de las intervenciones en la discusión y de las líneas de la colaboración, estará en capacidad de identificar formas de diálogo y garantizar una orientación efectiva a través de las intervenciones clave.

Descripción de la experiencia

El proceso de investigación del tema a exponer en la presente ponencia duró aproximadamente dos (2) años, y corresponde al Trabajo de Grado para optar al título de Magíster en Ciencias de la Comunicación, mención Nuevas Tecnologías de la Comunicación.

De esta vasta experiencia como candidato a investigador cabe destacar el estado de discusión del tema sobre el uso de las TIC en el ámbito educativo básico y superior Latinoamericano, sobre el cual se pudo evidenciar la existencia de múltiples estudios investigativos efectuados en sus respectivas plataformas tecnológicas e-learning, tomando en cuenta factores enmarcados en las variables de estudio que

sirvieron a este trabajo de investigación como fueron: la naturaleza de las interacciones, la retroalimentación, el trabajo colaborativo, el rol del tutor y las intervenciones del tutor.

Por otro lado, resultó pertinente poder disponer de acceso a registros de sesiones de foros y de chats de las universidades zulianas, a fin de poder aplicar como instrumentos las fichas de observación, que comprendían la descripción en el uso de estos entornos virtuales para la comunicación interactiva de conocimientos. Al respecto, los procedimientos administrativos de permisología en las instituciones universitarias con plataformas de Educación A Distancia, determinaron que sólo pudiera tomarse como muestra a los tutores en línea, así como sesiones de foros y chats, en la Universidad Católica Cecilio Acosta.

Además de esto, el cambio de enfoque por el cual se desarrolló esta investigación, en la cual el abordaje del problema debía centrarse en el estudio del factor comunicativo, mediado por el uso de las TIC en el campo educativo, (y no el análisis de modelos pedagógicos o teorías educativas existentes) pudieron sumarse a los posibles inconvenientes que marcaron el rumbo de la experiencia investigativa antes mencionada.

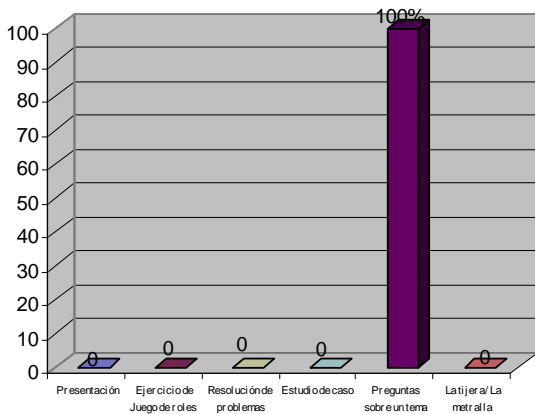
En otro orden de ideas, el presente trabajo de investigación se inserta en la línea de investigación: Tecnología de la comunicación e información, dentro del programa experiencias locales de apropiación tecnológica, propuesto por el Centro de Investigaciones de la Comunicación y la Información (CICI) de la Universidad del Zulia, porque como bien se define la mencionada línea, constituye un espacio abierto para el desarrollo de proyectos de investigación referidos a la definición teórico-práctica de la relación entre la telemática y el mundo de la comunicación.

Dentro de esta línea de investigación pueden desarrollarse trabajos relacionados con el desarrollo de propuestas, análisis del impacto y

estudio de las relaciones de tecnología sobre el mundo educativo, como es el caso del potencial existente en foros y chats como entornos virtuales que permitan la comunicación interactiva de conocimientos, dependiendo de la organización de actividades de aprendizaje, reglas de participación y roles de moderación entre otras competencias comunicativas o técnicas que posean los tutores en línea de universidades zulianas.

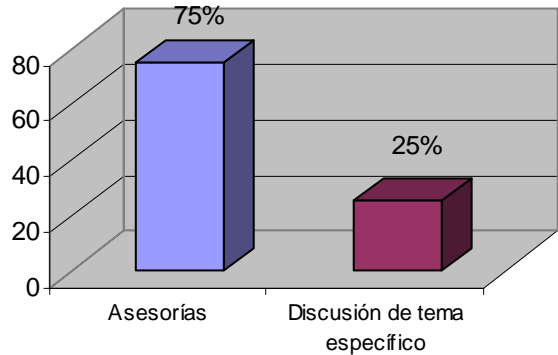
Discusión de resultados.

Después de analizar y discutir resultados obtenidos en este estudio, se halló que en los 3 foros de discusión que sirvieron como muestra dentro de la Universidad católica Cecilio Acosta (UNICA), se mantienen altos porcentajes en el indicador Preguntas sobre el tema como actividad de aprendizaje predominante, mientras que en las 4 sesiones de chats seleccionadas, se comprobó que la realidad coincide con la teoría respecto a sus propósitos educativos, reflejado en las actividades de aprendizaje, sobre discusión de tema específico y asesorías, respectivamente:



Actividades de aprendizaje en foros de discusión de la UNICA

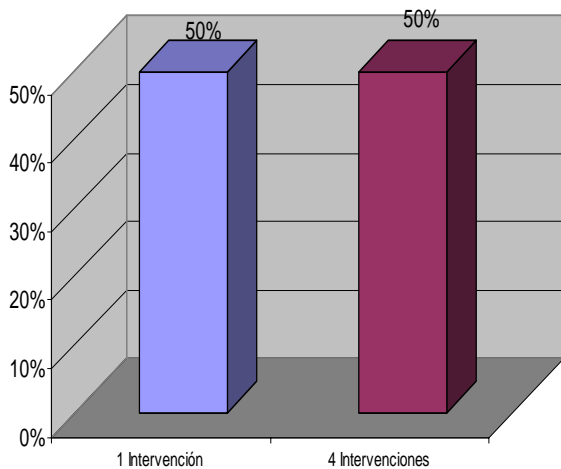
Fuente: GARCIA, 2009



Actividades de aprendizaje en chats de la UNICA

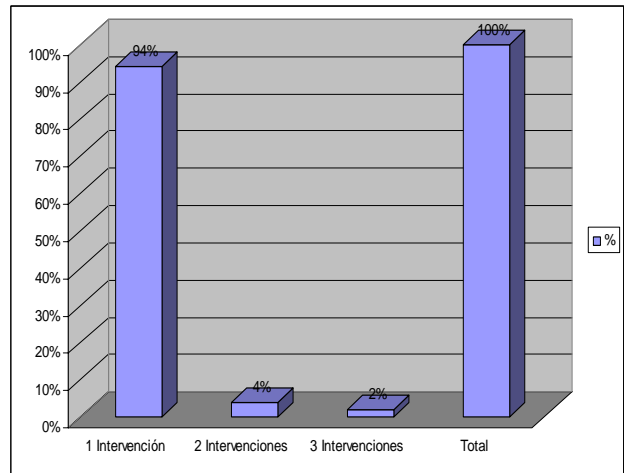
Fuente: GARCIA, 2009

Por otro lado, se pudo determinar como potencial interactivo, que los tutores en línea en los 3 foros de discusión seleccionados, demostraron una alta frecuencia en cadenas de mensajes conectados para retroalimentar los aportes de cada participante, mientras que éstos últimos (63 participantes distribuidos entre las 3 sesiones) obtuvieron un predominio de intervenciones cognitivas mediante sus Planteamientos de inferencias, como se muestran porcentualmente en los siguientes gráficos:



Cadena de mensajes conectados en foros de discusión de la UNICA

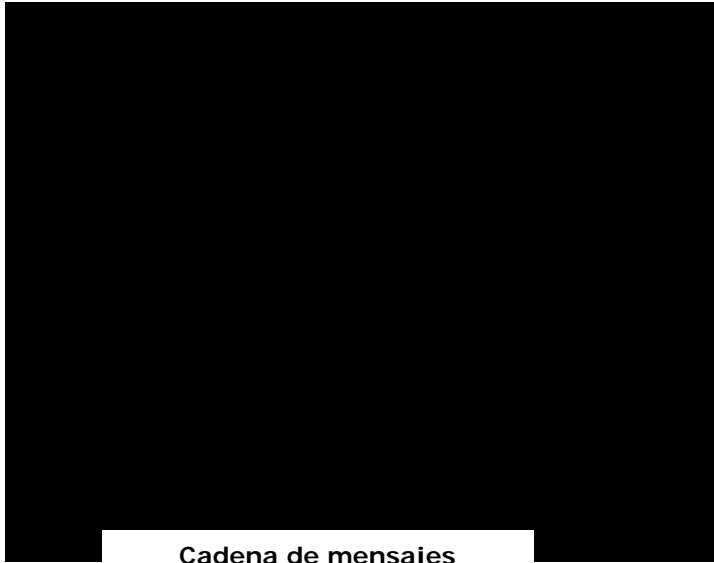
Fuente: GARCIA, 2009



Planteamiento de inferencias en foros de discusión de la UNICA

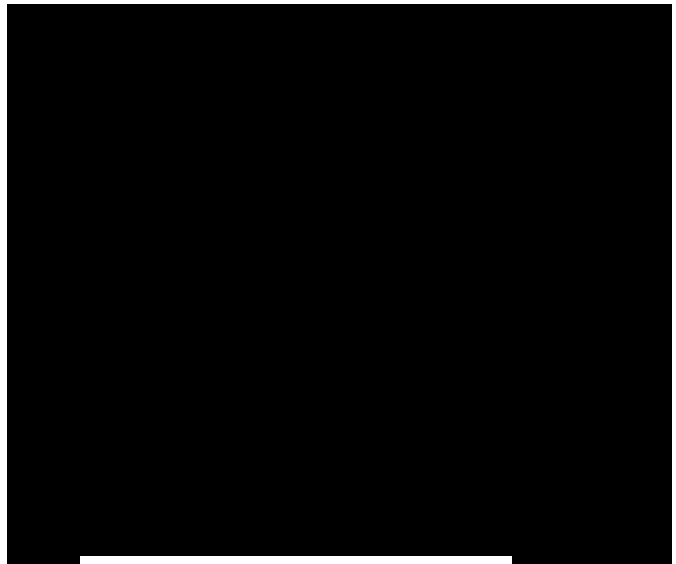
Fuente: GARCIA, 2009

Sin embargo, a diferencia de los chats, posiblemente por su naturaleza asincrónica, al tamaño del grupo de participantes y de la actividad de aprendizaje desarrollada, difícilmente propician la comunicación interactiva de conocimientos. En contraste, se ilustran gráficamente los porcentajes de potencial interactivo registrado entre las 4 sesiones de chats, con una suma de 17 participantes, a continuación:



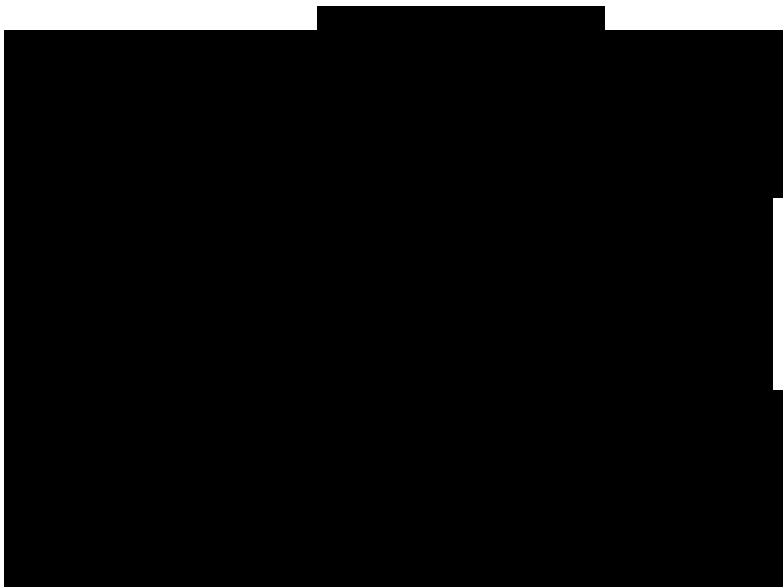
**Cadena de mensajes
conectados en chats de la
UNICA**

Fuente: GARCIA, 2009



**Planteamiento de
inferencias en chats de la
UNICA**

Fuente: GARCIA, 2009

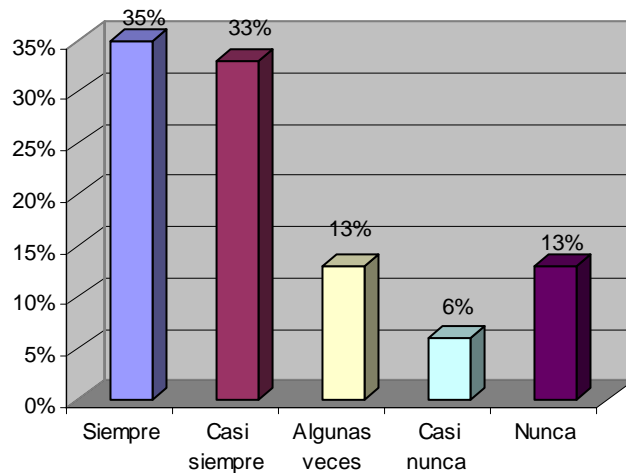


**Reflexión sobre conocimientos
adquiridos en chats de la UNICA**

Fuente: GARCIA, 2009

En lo que respecta a las competencias técnicas y comunicativas de los tutores en línea de la Universidad Católica Cecilio Acosta, se destacan como aspectos positivos que la mayoría de los tutores consultados se consideran expertos en Aplicaciones de Internet, así

como afirmaron ser profesionales dispuestos a aclarar dudas, responder a los aportes, realizar preguntas claves y orientar las discusiones hacia aspectos temáticos relevantes, como se muestra en el siguiente gráfico y tabla:



Competencias técnicas de los tutores en línea de la UNICA (Aplicaciones de Internet)

Fuente: GARCIA, 2009

DIMENSION:	TÉCNICAS DE MODERACIÓN EN FOROS O CHATS			
	Rol Organizativo	Rol Social	Rol Intelectual	
ALTERNATIVAS	%	%	%	PROMED
SIEMPRE	67%	77%	7%	70,33
CASI SIEMPRE	18%	9%	21%	16
ALGUNAS VECES	15%	7%	9%	10,33
CASI NUNCA	3%	3%	1%	2,33
NUNCA	3%	4%	2%	3
TOTAL	100	100	100	100,00

Competencias comunicativas de los tutores en línea de la UNICA

Fuente: GARCIA, 2009

En contraste, se consideró desfavorable que un 13% de los tutores en línea consultados, manifestaran Nunca haber formado parte de una comunidad virtual de aprendizaje entre expertos del área, porque lo antes señalado como aspectos positivos, no garantizan en teoría la absoluta formación de docentes con estrategias de autonomía, de búsqueda efectiva y de discriminación, frente a los conocimientos falsos o carentes de fundamento que puedan abundar como soporte en la red.

Propósitos a alcanzar con los resultados de la investigación.

Desde el punto de vista social, esta experiencia de investigación estaría orientada a beneficiar a los diferentes entes educativos, facilitando el proceso de comunicación interactiva de conocimientos en los foros y chats, mediante una mayor organización de actividades grupales, debates colectivos y alcance en el desarrollo de procesos interactivos de metacognición.

Para alcanzar estos propósitos, y considerando los resultados antes expuestos, resulta conveniente que las instituciones de educación superior, incluyendo a sus tutores en línea, atiendan a los siguientes lineamientos o recomendaciones: a) Conocer y diversificar la organización de actividades de aprendizaje en foros de discusión, entre las cuales se pueden aportar como referentes teórico-prácticos las de Estudios de Casos, Juego de roles, Resolución de problemas, La tijera/la metralla, etc. b) Efectuar una reducción en el número de participantes dentro de los foros de discusión, que permitan incrementar el potencial interactivo de aportes individuales hacia el proceso de construcción colectiva de conocimientos. c) Cursos o talleres de actualización permanente sobre dominio de herramientas informáticas, para mejorar los procesos ya existentes. d) Formarse como miembros en alguna comunidad virtual de aprendizaje entre expertos de su área, a fin de

profundizar su formación profesional con una visión más crítica, amplia y creativa.

Bibliografía más importante.

- BARAJAS, Mario (2003). **Entornos virtuales de aprendizaje en la enseñanza superior: fuentes para una revisión del campo. La tecnología educativa en la enseñanza superior: entornos virtuales de aprendizaje**
- CÁRCAMO, Luis (2005). Tesis de Maestría: **"Comunidades Virtuales de Aprendizaje en Comunicación Social"**. Universidad de la Frontera de Temuco
- CONSTANTINO, Gustavo, y MORÁN, Lourdes (2005). **Perfil de competencia para la formación online: una perspectiva cognitivo-discursiva**. Publicación de Discurso.org. Año 4 Número 7. Conicet, Argentina
- HENRI, F (1992). **Computer Conferencing and Content Analysis in Collaborative Learning through Computer Conferencing: The Najaden Papers**, A, Kaye (ed) Springer-Verlag, Berlin
- MASON, R. (1991). **The Role of Tutors as an Integral Part of Online Learning Support.**
- NOBLIA, V. (2000) **Conversación y comunidad: los chat en la comunidad virtual**. Revista Iberoamericana de Discurso y Sociedad, Vol.2 (1)
- PADILLA, S y LÓPEZ, M. (2004, Septiembre). **Evaluación de la interacción docente-discente en la licenciatura en Educación a Distancia de la Universidad de Guadalajara**. Ponencia presentada en VIII Congreso de Educación a Distancia CREAD MERCOSUR / sul2004 (pp. 33- 39), Córdoba, Argentina.
- PROYECTO PREPARING TOMORROW'S TEACHERS TO USE TECHNOLOGY (PT3). **Diseño y Estrategias para el uso de los Foros de Discusión**. Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Facultad de Educación. Disponible en: http://www.pt3.uprrp.edu/talleres_manuales/guias_pdf/estrategias_uso_foros_profesores.pdf

ROQUET, Guillermo. **Las listas electrónicas como recurso educativo**. Universidad Nacional Autónoma de México. AZ editores, 1998

ROQUET, Guillermo. **Los chats y su uso en educación**. Universidad Nacional Autónoma de México. AZ editores, 12/08/2004

TRUJILLO, J. (coordinador) (2002) "**Cómo Usar un Foro Virtual en los Procesos de Enseñanza-Aprendizaje de Tipo Bimodal**" (Documento de trabajo interno, no publicado) Medellín - Colombia: Universidad EAFIT Taller docente coordinado por John TRUJILLO, octubre 21 a noviembre 15 de 2002

URDANETA, Marcos (2007). Tesis Doctoral: **Perfil de competencias del docente como tutor en línea para la educación a distancia**. Universidad Rafael Bellosó Chacín