

Estrategias comunicacionales para favorecer la interacción en el aula virtual

Paula Florez y Rocío Sánchez Waipan

Universidad Nacional de Quilmes

E-mail: pflores@unq.edu.ar, rmsanchez@unq.edu.ar

Resumen

El presente artículo analiza, a partir de la revisión de distintos modelos teóricos propuestos desde la comunicación y la semiótica multimodal, el proceso de interacción llevado a cabo en el aula virtual, con el fin de proponer estrategias comunicacionales que favorezcan la construcción del conocimiento. Para ello, caracteriza las participaciones que realizan los docentes y los estudiantes en el aula virtual y estudia el aprovechamiento de los recursos y herramientas disponibles en una plataforma de enseñanza y aprendizaje inserta en la Web 2.0, a fin de proponer estrategias que podrían ser utilizadas por los docentes y estudiantes en pos de favorecer la comunicación e interacción en este tipo de entornos, mediados por tecnología.

Palabras clave

Comunicación, educación, interacción, aula virtual, conocimiento colectivo.

Abstract

The current article analyses the interaction processes that occurs in the virtual classroom. The analysis is based on the revision of communication and multi-behavioural semiotics theoretical models. The purpose is to propose communicational strategies that favour the building of knowledge. The objectives of this work are analysing and characterising the teachers' and students' participation in the virtual classroom; studying the exploitation of resources and tools available in the teaching and learning platform inserted in

the 2.0 web; and proposing strategies that might be used by teachers and students in pursuit of favouring communication and interaction within virtual environments, and mediated by technology.

Key words

Communication, education, interaction, virtual classroom, collective knowledge.

Introducción

En los últimos años se acrecentaron las exigencias y es cada vez más fuerte la demanda a la Universidad para que brinde una formación que otorgue protagonismo a los estudiantes, incremente su creatividad, su análisis crítico y su compromiso moral con la sociedad. En el aula virtual confluyen estudiantes con perfiles diferenciales, con distintos grados de manejo en el uso de herramientas informáticas. A partir de su bagaje de conocimientos previos interpretan las condiciones del nuevo acto comunicativo y reformulan sus significados, ideas y conceptos para elaborar las respuestas.

El docente, a través del proceso de enseñanza, es el encargado de guiar al alumno en la construcción de sus aprendizajes, proponiendo instancias que lo involucren, le interesen y le representen un desafío. Debe seleccionar aquellas actividades y poner en juego determinadas estrategias para fomentar la interacción en el aula virtual, y a partir de la socialización y la elaboración grupal, comprometida y responsable, generar conocimiento.

Actualmente, los procesos de construcción, reconstrucción y eventualmente, transmisión de saberes están mediados por herramientas tecnológicas que exceden los ámbitos educativos. Se ha transformado la relación entre el docente y el estudiante, la enseñanza ha cambiado sus formas de transmitir los conocimientos, incluyendo nuevos métodos y formatos.

El surgimiento de la enseñanza virtual, no sólo modifica la relación de aprendizaje por no contar con la presencia del docente y del alumno compartiendo el mismo espacio y tiempo, sino que genera además, mayores exigencias en los procesos de enseñanza y de aprendizaje.

En la Web, docentes y estudiantes se encuentran insertos en un contexto de hiper abundancia de información (multiplicidad de fuentes y recursos a los

que acceder) por lo cual surge la necesidad de desarrollar nuevas capacidades, destrezas, competencias digitales y comunicativas para poder relacionarse en el entorno virtual y elaborar conocimiento.

Los docentes hoy se enfrentan a un doble desafío, saber utilizar las TIC y a su vez enseñar a utilizarlas con fines pedagógicos, lo cual demanda replantear rutinas, reflexionar sobre las estrategias a adoptar para facilitar y promover el aprendizaje autónomo, siguiendo las lógicas de la Web 2.0, que ponen el acento en lo social y lo colaborativo.

Los estudiantes de la modalidad virtual, en su mayoría, ya cuentan con conocimientos técnicos para operar en el ciberespacio, por estar inmersos en una sociedad donde la información y los saberes son accesibles en otros espacios, como el laboral: que en muchos casos los obliga a capacitarse, usar computadoras, desenvolverse en Internet. Pero requieren ser formados con nuevas estrategias educativas y comunicacionales para comprender el aula virtual como espacio en el que la construcción colectiva del conocimiento es posible.

A partir del supuesto de que el aprendizaje mediado por tecnología se enmarca en un mundo caracterizado por la comunicación multimodal, comprendemos junto con Kress¹ (2010) que los procesos de representación llevados a cabo por los intérpretes, dan forma al conocimiento. Para que éste se genere se requiere la participación activa del estudiante reflejada en un proceso de interpretación y reelaboración de significados, que da cuenta de la implicación y el compromiso en los procesos de enseñanza y de aprendizaje.

Kress entiende la comunicación como un trabajo semiótico que tiene como resultado la elaboración de nuevos signos. La misma puede esquematizarse en dos etapas: la primera, dominada por el interés del productor del significado inicial, el «rethor», quien brinda ese material para generar múltiples lecturas, planifica e intenta dar a conocer ese significado como un mensaje que pueda ser identificado por el «interprete», traductor del mismo, como un «prompt». A partir de allí, en la segunda instancia, ese traductor pone en juego su atención e interés, selecciona, enmarca el mensaje en su bagaje previo, transforma el significado y produce un nuevo signo propio, así lleva a cabo el proceso de interpretación y se genera comunicación.

Desde estas concepciones, nos proponemos desarrollar un trabajo de análisis para caracterizar las participaciones que llevan a cabo docentes y estudiantes en el aula virtual; estudiar el aprovechamiento de los recursos y herramientas disponibles en una plataforma de enseñanza y de aprendizaje inserta en la Web 2.0; y luego, proponer estrategias que podrían ser utilizadas por los docentes y estudiantes en pos de favorecer la comunicación e interacción en este tipo de entornos.

La interacción para la construcción del conocimiento

«Siete Principios para una Buena Práctica en la Educación»

(Chickering y Gamson, 1987)

1. Una buena práctica motiva el contacto de los estudiantes con los profesores.
2. Una buena práctica motiva la cooperación entre los estudiantes.
3. Una buena práctica motiva el aprendizaje activo.
4. Una buena práctica proporciona un feedback.
5. Una buena práctica enfatiza el tiempo dedicado a cada tarea.
6. Una buena práctica comunica expectativas altas.
7. Una buena práctica respeta la diversidad de talentos y modos de aprender.

Partimos del supuesto de que la comunicación es interacción, por lo que podemos sostener que la comunicación es el fundamento de las relaciones humanas. A través del vínculo que se establece con los otros y el entorno, se realiza el proceso de construcción de la vida en sociedad. Por medio del proceso comunicativo las personas constituyen relaciones de asociación y cooperación mutua. La sociedad se compone de una red de relaciones de interacción. Es por eso que en contextos educativos como el analizado en este caso, no podemos hablar de una concepción lineal de la comunicación como transmisión de información, sino de comunicación como proceso constante de significación, donde hay en juego varios códigos que son complejos, que están relacionados con los diversos contextos históricos, sociales y culturales, de los actores que intervienen, y tiene especial importancia la situación comunicativa particular.

Si pensáramos el proceso de comunicación en términos simples, podríamos utilizar las teorías de Shannon y Weaver (1949), o bien Lasswell (1986), donde

el foco está en la transmisión de un mensaje, de un emisor a un receptor, de manera exacta o aproximada, de un punto hacia otro, sin tener en cuenta el contenido de los mensajes ni qué es lo que el receptor hace con él.

El esquema que corresponde a este enfoque es el siguiente:

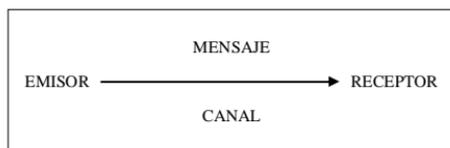


Figura 1. Esquema simple de comunicación.

Sin embargo, si buscáramos un esquema que grafique la comunicación en los Entornos Virtuales de Aprendizaje (en adelante, EVA) podríamos adaptar los postulados de Bootz (2011) para indagar los intercambios en el aula como una situación de comunicación que tenga en cuenta los contextos en los que ésta se realiza, los roles que pueden tener los actores implicados y las especificidades materiales, así como las tecnologías utilizadas.

Bootz utiliza un esquema de dispositivo, según el cual la situación estudiada es construida en torno a dos roles que constituyen los polos principales: el rol autor y el rol lector, que pueden ser ocupados alternativamente por los mismos actores.

El autor fabrica un material, denominado fuente, constituido por el programa y los datos, a partir de un dispositivo tecnológico. Tiene como objetivo crear un acontecimiento en el lector, que se denomina transitorio observable.

El lector interpreta el transitorio observable y actúa sobre el dispositivo tecnológico durante esta interpretación, pero no puede anular el contexto tecnológico. Su actividad se denomina «lectura estrecha».

Con la mediación del contexto tecnológico y los intervinientes técnicos, se establecen dos ámbitos separados, el del autor y el del lector, ninguno de los dos puede realmente saber lo que sucede en el espacio del otro. (ver Figura 2 Esquema del dispositivo)

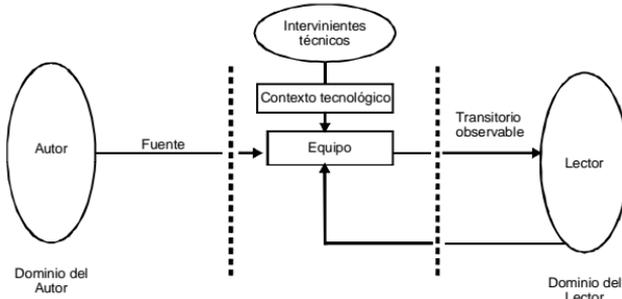


Figura 2. Esquema de dispositivo. Tomado de Bootz (2011: 2 - sin publicar).

A partir de una concepción que entiende que el signo es construido en la interpretación, no viene dado del mundo exterior, Bootz explica que los actores intervinientes en este proceso de interacción abordan la situación según un punto de vista propio, al que denomina «profundidad de dispositivo». El mismo comprende las creencias, concepciones ideológicas y representaciones esquemáticas que tiene cada actor previo a la interacción y orientan la interpretación de la situación de comunicación, los roles, los significados, etc, que tendrán como resultado distintas comprensiones de una misma situación. El resultado de este proceso de interacción elaborado por cada actor es la llamada Lectura estrecha. (ver Figura 3 «Lectura estrecha de un texto digital») Así Bootz establece el juego entre los factores a tener en cuenta en el análisis de una situación de comunicación. Tiene en cuenta la acción del lector ante el material generado por el autor, que en nuestro caso puede ser una clase, un mensaje de un foro, etc.

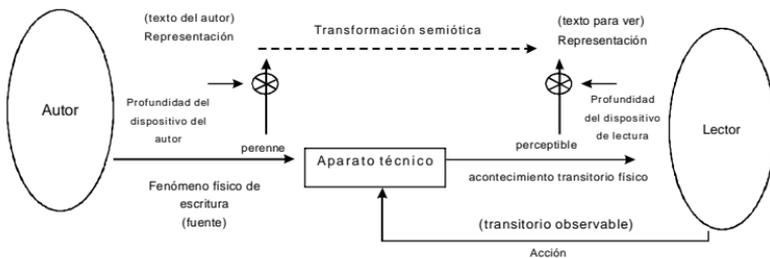


Figura 3. Lectura estrecha de un texto digital

Existe en la teoría del dispositivo propuesta por Bootz, un nivel de meta

lectura, que influye en las modalidades de recepción a partir del establecimiento de relaciones entre los componentes del esquema, que generan nuevos significados. El modelo presenta distintos elementos para la metalectura: las versiones de la fuente, los transitorios observables que varían según el contexto técnico, los documentos del autor, las impresiones de lectura, los discursos secundarios (Ver Figura 4 Metalectura).

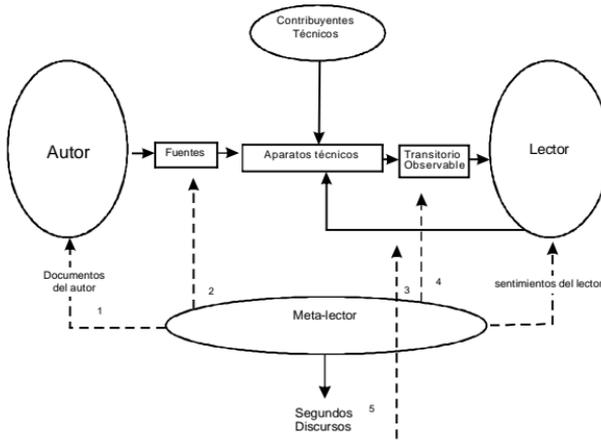


Figura 4. Metalectura.

Teniendo como referencia este modelo, la comunicación entre los participantes de los procesos de enseñanza y de aprendizaje virtual no se da a través de los medios y materiales, sino en las instancias de interacción. Como sostiene Martín Barbero (1987) éstos son medios mediados, que en vez de ser interpretados de una manera mecánica y estática son analizados desde el contexto, la cultura y las relaciones de quienes los utilizan.

El contexto educativo donde se desarrolla la comunicación en la modalidad virtual es definido por Briones y Martínez (2001: 17) como «práctica social mediatizada por dispositivos o medios, concebidos como objetos culturales desde los ámbitos de la producción, circulación y apropiación». La calidad de la información y de las actividades propuestas es fundamental. Como explican las autoras, en la educación virtual la comunicación entre el profesor y el alumno se encuentra mediatizada por el uso de los dispositivos tecnológicos.

Dentro del campus, el espacio donde se produce la interacción es el Aula Virtual, donde se pueden identificar distintos modelos comunicativos:

- El modelo bidireccional donde la interacción se da entre el profesor y el alumno, estableciendo un diálogo constructivo, donde hay un ida y vuelta constante.
- El modelo unidireccional donde se presenta la comunicación desde el profesor hacia el alumno, sin retroalimentación, es decir que la característica principal será la transmisión de información, de contenidos específicos, por ejemplo a partir del planteamiento de una actividad, puede fomentarse la consulta y moderarse los espacios de debate e intercambio.
- Por último, el modelo de interacción entre los alumnos como pares donde desde la función del docente se promueve la sociabilización y construcción de conocimiento colectivo.

Más allá de la descripción que pueden aportar estos modelos, en el Aula Virtual no podemos identificar una única y definitiva manera de interacción, sino que dependiendo del modelo de enseñanza propuesto se establecerá el rol que ocuparán los participantes en los distintos momentos durante la comunicación.

La interacción en el aula virtual se materializa en intercambios escritos, lo cual presenta ciertas características que inciden en esos procesos. Como primera característica, se debe destacar que su lectura no supone la co-presencia de un interlocutor, ya que la comunicación principalmente es asincrónica. Al escribir una participación en un foro, una consulta, una respuesta o un comentario, tanto el estudiante como el docente cuentan con el tiempo diferido entre la elaboración del mensaje, el envío y su recepción. A diferencia de los intercambios orales en un encuentro presencial, los protagonistas de un aula virtual pueden escribir, corregir, eliminar y revisar antes de hacer público un aporte o enviar un mensaje. Esto debe tenerse en cuenta a la hora de valorar los intercambios en un aula.

A partir de la conceptualización de Raiter (2002: 11) sobre representación, entendida como la imagen mental que tiene el hablante de cualquier comunidad

lingüística, acerca de alguna cosa, evento, acción, proceso que percibe, entendemos que las representaciones se dan en cada intervención de los participantes de la interacción. Según el autor «Esta representación – en la medida en que es conservada y no reemplazada por otra – constituye una creencia y es la base del significado que adquiere cada nuevo estímulo relacionado con esa cosa, evento, acción o proceso.» El mecanismo por el cual el individuo genera sus representaciones se describe de la siguiente manera: percibe a través de los estímulos del medio, y como consecuencia del proceso cognitivo, crea una imagen prototipo de aquello; una representación, que será la que recuerde al comunicarse, incluso al poner las nuevas representaciones en relación con las imágenes preexistentes.

Para que este proceso pase de lo individual a lo social interviene la comunicación entre los miembros de la comunidad, y se pone en juego la concepción del mundo. Raiter (2002: 21) explica que, las creencias sociales, al ser compartidas por todos los miembros de la comunidad condicionan a los individuos en la toma de decisiones, en la planificación, porque forman parte de su concepción compartida sobre del mundo.

La dependencia entre sociedad y discurso puede verificarse en una serie de circunstancias, como el hecho de que las reglas y normas del discurso son socialmente compartidas; o que las condiciones, funciones y efectos del discurso son sociales; además de que la competencia discursiva necesariamente se adquiere en un contexto social y cultural. En síntesis, el discurso y sus dimensiones mentales están insertos en situaciones y estructuras sociales. Y, a la inversa, las representaciones, las relaciones y las estructuras sociales con frecuencia se constituyen, se construyen, se validan, normalizan, evalúan y legitiman en y por el texto y el habla (van Dijk, 1999: 19- 20).

La sociedad se organiza y evoluciona principalmente a través de intercambios discursivos, que pueden ser individuales o estar dirigidos a una colectividad más o menos determinada o heterogénea. En la interacción un rasgo fundamental es la construcción de la imagen propia y de los otros participantes, que en las comunidades virtuales puede observarse a través del discurso escrito.

Este tipo de discursos, tanto privados como públicos, se concibe como una

forma de acción e interacción social, situada en contextos sociales, en los que los participantes no son tan sólo hablantes/escritores y oyentes/lectores, sino también actores sociales que pertenecen a grupos y culturas.

En el aula virtual el objeto de estudio es discurso escrito, y para ello hay que tener en cuenta cuáles son las características distintivas de la situación de enunciación escrita (Calsamiglia y Tusón, 2002): la actuación independiente y autónoma de las personas que se comunican a través de un texto; sus protagonistas no comparten tiempo ni espacio, por lo que no coincide el momento ni el lugar de escritura respecto de la lectura; al tratarse de una interacción diferida, el texto debe contener los elementos necesarios para ser interpretado.

Para este análisis se emplea el concepto de discurso entendido como un evento comunicativo específico, resultado de una práctica social determinada; es decir, que forma parte de la actividad de una serie de actores sociales que hacen uso de él como una herramienta en una determinada circunstancia comunicativa.

El discurso es el instrumento que las personas usan para representar la realidad y transmitir esas representaciones a otros semejantes. Esta capacidad del discurso para servir como mediador entre la realidad y los sujetos ha sido destacada por los teóricos del Análisis Crítico del Discurso. (véase Fairclough, 1992)

El lenguaje que conforma los discursos es un producto susceptible de revelar determinados contenidos subyacentes (visiones del mundo, opiniones, ideologías), pero también un instrumento capaz de proyectar esos contenidos en las representaciones sociales o individuales de las personas. Por lo tanto, se asume que el lenguaje no puede ser «neutro» u «objetivo» desde un punto de vista ideológico, ya que en su utilización entran en juego ciertas determinaciones cognitivas y sociales del individuo que lo emplea.

En la interacción generada en los procesos de enseñanza y de aprendizaje hay dos roles determinantes: el docente y el alumno. A diferencia de los roles analizados en el esquema de Bootz (autor y lector) éstos no se alternan, ya que su relación se basa en diferentes grados de poder-saber.

El rol que desempeña el docente

El rol que desempeña el docente está relacionado principalmente con fomentar la construcción del conocimiento. Por lo tanto, deberá estar predispuesto a una comunicación de retroalimentación adecuada. Es decir, entregar al estudiante, información pertinente sobre lo que está haciendo, de manera que le permita entenderlo e incorporarlo como parte de su experiencia personal. Para que exista una comunicación continua es fundamental que el alumno tenga un proyecto que realizar, un contexto de trabajo, un rol que desempeñar, objetivos que cumplir, actividades, tareas, problemas que resolver.

Otro de los aspectos importantes del rol del docente es moderar los intercambios, esto implica promover las relaciones entre participantes del aula. El docente no sólo tiene la responsabilidad principal de enseñar los contenidos disciplinares, sino también de ayudar en el aprendizaje de habilidades sociales y relaciones interpersonales, aprovechando las potencialidades de la virtualidad.

Como plantea Juan Miguel Muñoz (2008), el docente actual desempeña nuevos roles: es el mediador entre los contenidos a enseñar y el estudiante, es quien podrá en juego las estrategias necesarias para que el alumno pueda acceder al conocimiento. Motiva, genera interés y curiosidad para que ese contenido se convierta en conocimiento. A su vez, el docente es un facilitador de recursos y herramientas útiles para que los estudiantes puedan comprender con mayor facilidad los conceptos y procedimientos. Es quien orienta y guía los procesos cognitivos que se emplean para la resolución de problemas o para establecer relaciones. Como concibe Piaget, el maestro diseña un ambiente para que el alumno experimente y realice una investigación espontánea.

Además no alcanza con saber utilizar la plataforma educativa y desempeñarse como un buen docente en los EVA, sino que también es necesario saber incorporar otros recursos que ofrece Internet, para estimular y motivar la formación en un entorno de constante comunicación y a su vez, desarrollar competencias para el uso integrado de las herramientas informáticas disponibles. Lo importante es que la selección y uso de estos recursos esté fundamentada por un fin pedagógico y no por las propiedades del recurso en sí mismo.

Entre los recursos disponibles podemos mencionar:

- Bases de datos, Buscadores y Metabuscadore: son reservorios que almacenan conjuntos de datos que pertenecen a un mismo contexto, y a una determinada información, de forma sistemática para su posterior utilización.
- Catálogos de sitios web, centros de enlaces y recursos, enciclopedias virtuales: existe una amplia cantidad de sitios web, inventarios y directorios para acceder a diversos recursos en línea, entre los que se encuentran textos, gráficos, bancos de imágenes y fotografías, artículos académicos y textos de divulgación científica, páginas web de instituciones educativas, sitios de interés cultural y educativo y sitios de organismos oficiales que brindan distinto tipo de información.
- Museos on line: la mayoría de los museos del mundo tienen su sitio web, en el que se presenta información sobre sus muestras, entre ellos: el Museo del Prado, en España, el Louvre en Francia, la National Gallery y el British Museum en Inglaterra, los Museos Vaticanos en Italia y el Guggenheim Museum. También existen en la web Museos exclusivamente Virtuales, que no cuentan con una sede o espacio físico y sus colecciones están disponibles para su visita en formato digital.
- Bibliotecas y reservorios digitales: poseen la digitalización de catálogos de libros y colecciones, libros digitalizados, y hasta permiten el acceso a imágenes y videos.
- Mapas y sistemas georeferenciados: permiten el uso de fuentes de información cartográfica (mapas estáticos, dinámicos y georeferenciados) y de tecnología digital para el tratamiento y reproducción de esas fuentes.
- Webquest, Miniquest y Cacerías del Tesoro: son actividades diseñadas y orientadas a la búsqueda de información en internet con fines educativos.
- Juegos de computadora: tienen la capacidad de estimular la reflexión abierta, la resolución de problemas, la reflexión sobre el diseño de mundos imaginados y de identidades reales e imaginarias en el mundo moderno. Permiten desarrollar no sólo aspectos motrices, sino también

procedimientos tales como las habilidades para la resolución de problemas, la toma de decisiones, la búsqueda de información, la organización, etc.

- Software educativo: programas que fomentan la interactividad, ya que responden a las acciones de los usuarios y facilitan el intercambio entre la computadora y el estudiante.

El rol que desempeña el estudiante

Por su parte, en lo que respecta al rol del estudiante, éste está moldeado por las necesidades y costumbres de su tiempo: accede a información fácilmente, está en contacto con otros estudiantes de todo el mundo, y puede elaborar conocimiento con distintos grados de educación formal o informal, aprendiendo a lo largo de toda la vida. De este modo se reconfigura el rol del estudiante, que en épocas precedentes se erigía como receptor de la información (algo que se esquematizaría con el modelo de Shannon y Weaver), para convertirse en un estudiante proactivo y autónomo dentro del Campus virtual y en toda la Web.

Este estudiante elabora el conocimiento a partir de sus propias representaciones, sus intercambios con otros participantes del curso y su experiencia de vida. Es importante que encuentre en el entorno virtual de aprendizaje ciertas herramientas y propuestas del docente que, como acompañante y guía, lo impliquen en el proceso y lo motiven a ser el protagonista, le facilitan participar, comunicarse, interactuar, colaborar a resolver problemas.

Si bien actualmente, por ejemplo en la Universidad Nacional de Quilmes², el promedio de edad de los estudiantes virtuales ronda los 34 años, se especula que gradualmente sea mayor la participación de los «nativos digitales» en las aulas virtuales, que por estar más familiarizados con el uso de las TIC podrían, según Borges (2007) adaptarse fácilmente a las lógicas de proactividad, colaboración entre iguales y relaciones menos jerárquicas, aunque cabe aclarar que estas destrezas no son innatas, deberán trabajarse en los distintos grados de educación formal.

Entre las destrezas que se pretende que desarrolle un estudiante de entornos virtuales, podemos incluir: escribir de forma adecuada y organizada, demostrar lectura comprensiva, comunicarse con claridad y solvencia por medio del correo

electrónico, desenvolverse con soltura en el entorno virtual, utilizando correctamente sus herramientas, aplicar criterios de validación y confiabilidad en la búsqueda, selección y difusión de información, ser estratégicos en la organización del tiempo de estudio y de conexión, relacionarse adecuadamente con otros compañeros, ser creativos, respetuosos e inclusivos al organizar el trabajo común, aportando, debatiendo y divergiendo con sus compañeros.

Para completar ese perfil se debe tener en cuenta la categoría propuesta por García Canclini (2007) de «internauta: un actor multimodal que lee, ve y combina materiales diversos, procedentes de la lectura y de los espectáculos». Este actor, inmerso en un contexto multicultural, tiene acceso a lectura en múltiples formatos: en libros, en imágenes, en audios, en las publicidades televisivas, radiales, gráficas, en las enciclopedias digitales actualizadas a cada minuto por usuarios de todo el planeta, en la pantalla de su celular conectado a Internet. Estos modos de lectura se combinan en una misma persona, que ante la abundancia de información decodifica según su conocimiento y sus necesidades. De ahí la importancia de la formación de lectores y espectadores críticos (Burbules y Callister, 2001).

Las instancias de interacción en el aula virtual

Los EVA han sido pensados como una tecnología que brinda la posibilidad a los docentes y estudiantes de emplear las facilidades y herramientas de comunicación para crear un vínculo que promueve los procesos de enseñanza y de aprendizaje. Los espacios disponibles, los recursos y herramientas fueron diseñados para incentivar la producción de conocimiento a través del trabajo colaborativo.

En esta modalidad, el alumno desarrolla el aprendizaje a partir del contacto con los otros, que pueden estar a su lado física o virtualmente. Los soportes digitales permiten trabajar contenidos académicos a partir de diversos formatos: imágenes, gráficos, sonidos, tablas, música, mapas interactivos, video. El docente o encargado de diseñar los materiales, elegirá cuál sea el más adecuado para cada tipo de información o actividad, en relación con el objetivo pedagógico y la disciplina de la cual se trate.

Burbules (2004) invita en su artículo a «Repensar lo virtual» como concepto central para la educación. Entiende lo virtual³ como un concepto mediador entre lo claramente hecho y lo aparentemente real. Y define los EVA como espacios donde la creatividad, la resolución de problemas, la comunicación, la colaboración, la experimentación y la investigación pueden pasar. Para que eso ocurra, Burbules (2004,168) pone en relevancia la importancia de propiciar el interés, la motivación, la imaginación, la interacción como recursos educativos esenciales.

Al incorporar Material Didáctico Multimedia (MDM), el aprendizaje está mediado por la tecnología, se enmarca precisamente en un mundo caracterizado por la comunicación multimodal. Se busca que los materiales didácticos promuevan en el estudiante la reflexión, el análisis crítico y la elaboración de relaciones entre lo que ya sabe y lo recientemente aprendido. Se trata de una concepción constructivista del aprendizaje, que implica un sujeto productivo y dinámico (Pozo, 1989).

«En cualquier ámbito semiótico, el aprendizaje implica fundamentalmente aprender a situar (construir) significados para ese ámbito concreto en la clase de situaciones que implica. Y esa es precisamente la razón por la que el verdadero aprendizaje es un proceso activo y siempre una nueva forma de experimentar el mundo.» (Gee, 2004) Según el autor, en el aprendizaje activo el alumno aprende a experimentar en un ámbito semiótico determinado, se relaciona con las personas que comparten esa práctica social y en esa participación a la vez obtiene recursos que lo preparan para el conocimiento futuro. En un siguiente nivel, para que el aprendizaje además sea crítico, el alumno debe aprender a pensar sobre ese contenido en relación con otros ámbitos semióticos y producir nuevos significados.

«Los materiales didácticos son uno de los ejes vertebradores de gran parte de las acciones de enseñanza desarrolladas en cualquiera de los niveles y modalidades de educación.» (Área Moreira, 2007) Promueven la reflexión, una actitud crítica del estudiante frente a los contenidos, los medios que utiliza, las fuentes de información, etc. Permiten presentar la mayor cantidad posible de variaciones (según el contenido a tratar) en cuanto a materiales y recursos, buscando motivar al estudiante, incentivar sus distintos sentidos, generar

opciones para la recepción de los mensajes.

Espacios del aula virtual

Entre los espacios del aula a tener en cuenta para analizar la interacción, encontramos: Presentación de la materia, seminario, curso. Es la primera instancia de comunicación entre el docente y el estudiante donde se presentan las características del curso, el programa, el plan de trabajo y la bibliografía. Es el contrato de enseñanza- aprendizaje donde se fijan las normas y reglas a respetar en el entorno educativo.

Presentación de la clase: Es el espacio donde, por medio de distintas estrategias de enseñanza, se presentan los contenidos a desarrollar, se ponen a disposición la bibliografía y los materiales didácticos que se utilizan para fomentar el aprendizaje.

Foros: El Foro en el aula virtual es un espacio de intercambio y socialización entre los estudiantes (como pares) y el docente, que por lo general se encuentran alejados físicamente. La comunicación asincrónica entre ellos se da a través de textos escritos. Puede ser de utilidad para debatir temas, plantear y resolver consultas, analizar casos, etc, con la participación de todos los integrantes del curso.

Actividades: En la etapa de diseño de la actividad, el docente se plantea una serie de preguntas sobre las condiciones en las que se realiza la comunicación, las relaciones de poder en juego, quiénes y cómo son los participantes, cuál es la mejor manera de comunicar el enunciado, cuál es el mejor recurso para brindar el mensaje. Es importante tener en cuenta en la etapa del diseño de las actividades que los estudiantes del aula virtual interpretan la situación comunicativa con los criterios propios de la interacción cara a cara, a la que están acostumbrados. A partir de su bagaje de conocimientos previos interpretan las condiciones del nuevo acto comunicativo y reformulan sus significados, ideas, conceptos para elaborar las respuestas.

Evaluación: Se considera importante analizar los intercambios generados en el aula en relación a la valoración del docente del proceso de aprendizaje realizado por el estudiante. A su vez, se considera útil la evaluación del

estudiante respecto del desempeño del docente y el desarrollo de la cursada, en tanto instancia de feedback necesaria para el mejoramiento de la comunicación.

Diseño de comunicaciones en el aula virtual

En la interacción llevada a cabo en el aula virtual, un mismo término puede implicar múltiples significados para los distintos actores. Como la escritura es una instancia de elaboración de significados, la polisemia de algunas palabras complejiza los intercambios en el aula virtual y con ello los procesos de enseñanza y de aprendizaje. Es fundamental considerarlo a la hora de redactar un mensaje a publicar, y establecer un código compartido entre los participantes del aula, para facilitar la comunicación.

Como requisito, la escritura implica la presentación en algún soporte, que puede ser impreso en papel o en una versión digital. Este soporte genera a su vez nuevas relaciones semánticas, ligadas a estrategias comunicativas y de diseño del texto a presentar:

- presentación de espacios en blanco
- separación en párrafos
- jerarquización de la información
- numeración (puede ser de tareas, pendientes, pasos a seguir)
- indicación de fechas o plazos
- titulación
- uso de colores y cambios en la fuente (negrita, cursiva, mayúsculas, subrayado, resaltado, etc)
- inclusión de enlaces en el texto (internos al Campus o externos a cualquier sitio de la Web)
- utilización de íconos o gifs animados (relacionados con la redundancia)

En el aula virtual la interacción implica en primer lugar la elaboración de

textos para comunicarse, pero a su vez la selección y puesta en común de otros recursos semióticos útiles para expresar ideas o sentimientos, como son las imágenes, videos, audios, infogramas o esquemas, enlaces a otros sitios webs, etc.

«El hipertexto permite que lo escrito se transforme en un medio de comunicación cooperativo» (Klinkenberg, 2004) Según el autor se pueden distinguir distintos modelos teniendo en cuenta los programas informáticos, las disposiciones codificadas que configura y los usuarios del hipertexto. Diferencia entre a) «autocráticos», aquellos modelos en los que el destinatario sólo modifica las informaciones, pero todos tienen acceso a ella; b) modelos «democráticos» en los que todos los usuarios tienen acceso a todas las informaciones y pueden modificarlas a su voluntad; o c) modelos sincréticos, donde los espacios de consulta y de edición se distribuyen entre los usuarios, según las tareas asignadas previamente. Este último es el utilizado con más frecuencia en EVA.

También juega un papel importante la retroalimentación entre los distintos actores (tanto entre pares como con el docente), que implica intercambios relacionados con las preguntas y respuestas sobre los temas vistos o las consignas; las valoraciones sobre los trabajos de los estudiantes, sus actitudes, sus ideas, enfatizar puntos positivos de las tareas o actitudes, destacar fortalezas y aspectos interesantes, expresar inquietudes o formular sugerencias, para promover un clima de confianza y fomentar la construcción colectiva del conocimiento.

¿Cómo manifestar interés en un entorno virtual? Si bien no se puede expresar con un movimiento de cabeza o un gesto, el comportamiento que demuestra respeto hacia lo que se está expresando en un intercambio en entornos virtuales podría ser: la repregunta, la afirmación, un mensaje de apoyo a lo dicho, un agradecimiento a la participación, etc.

Para interpretar los textos que resultan de la escritura en el aula virtual, intervienen una diversidad de aspectos, a) contextuales, porque condiciona la lectura el hecho de encontrarse dentro de un espacio educativo privado en el que el contacto sólo se da a través de la Web; b) culturales, que varían según las estructuras de significante y significado elaboradas por los distintos actores, c)

simbólicos, ya que mediante la escritura y la participación, el actor elabora representaciones, se establece ante los demás como estudiante o docente, como colega o autoridad, como parte del grupo o como individuo que analiza una realidad que le es ajena, etc.

El entorno virtual permite encuentros, intercambios y consultas de manera sincrónica o asincrónica, lo que amplía la franja horaria en la que se estudia y en este sentido la modalidad virtual es una alternativa sumamente flexible.

La propuesta pedagógica en la modalidad virtual va de la mano con una oferta integral de materiales didácticos (en soporte papel o digital) que puede brindar todos los contenidos que se espera que los estudiantes adquieran a lo largo del curso en complementación con el espacio del aula virtual para la interacción docente-alumno y alumno-alumno, en el marco de una comunidad virtual de enseñanza y aprendizaje.

El aula virtual es el espacio de encuentro, donde los docentes publican sus clases, guías de lecturas que corresponden a los contenidos del curso y plantean distintas consignas para analizar y resolver situaciones concretas. Los estudiantes pueden plantear inquietudes y acceder a la bibliografía, los Foros y utilizar las herramientas de comunicación propias de la Web 2.0 disponibles en la plataforma.

En el aula virtual se considera que se da comunicación eficaz cuando los estudiantes generan conocimiento propio, a partir de la elaboración de las lecturas de la bibliografía obligatoria y los aportes de los compañeros o el docente que lo precedieron. Para demostrar que elaboró este proceso, por ejemplo en un foro de debates, debe quedar claro en el mensaje, la presencia de aquellos elementos en el discurso. En línea con lo propuesto por Burbules (2006), se entiende que este tipo de intercambios ponen en juego estrategias relacionadas con el razonamiento, el compromiso y la investigación.

El docente sabe explotar todas las herramientas y recursos disponibles tanto de la plataforma como de la Web 2.0 para generar en los estudiantes la experimentación y búsqueda propia de los modos de aprender. Como se trata de un proceso complejo, el docente en la etapa de planificación y diseño de las actividades, selecciona los recursos educativos que: generen interés en los

estudiantes, presenten un desafío, los motiven, sean interactivos, incentiven su imaginación; así el proceso de comunicación da como resultado la elaboración de nuevos significados.

Conclusiones

A lo largo de este trabajo se examinaron los distintos elementos que componen los procesos de interacción en el aula virtual. Elegimos un modelo de comunicación como el de Bootz porque nos permite la descripción de las prácticas discursivas escritas y el análisis de las acciones del docente y del estudiante, teniendo en cuenta los roles de lector y autor, así como la dinámica propia de la interacción, por la cual éstos roles son intercambiables según la situación comunicativa y la actividad de la que se trate.

Los ámbitos académicos tienen el desafío de responder a las necesidades de formación de los estudiantes inmersos en la Web 2.0, sean éstos nativos o inmigrantes digitales. Para establecer objetivos, temas a tratar y actividades sobre los contenidos de un curso es fundamental la elaboración de un diagnóstico que contemple las características de esos contenidos y de los estudiantes a los que está destinada la materia, a fin de generar una propuesta que fomente el interés, se comprenda y permita la resolución de las tareas.

La interacción estudiada en este caso se caracteriza por estar mediada por tecnología, y debe ubicarse en un determinado contexto social y cultural para su análisis. Por eso se requiere estudiar las representaciones sociales que establecen los actores, a través del discurso. Se debe tener en cuenta que los estudiantes del aula virtual interpretan la situación comunicativa a partir de los criterios de la interacción cara a cara, a la que están acostumbrados. A partir de su bagaje de conocimientos previos interpretan las condiciones del nuevo acto comunicativo y reformulan sus significados, ideas, conceptos para elaborar las respuestas.

Por eso, las estrategias de comunicación que deberán aplicarse para fomentar intercambios eficaces en entornos virtuales deberán atender a:

Promover la expresión clara de las ideas y el cuidado de la escritura. Al

plantear cualquier tipo de actividad, el docente siempre debe proponer una consigna clara, en términos de resultados esperados, plazos para la tarea, y modos de participar. Además, indicar que los mensajes deben cumplir con criterios de respeto y claridad en lo dicho, cuidando los modos y respetando al docente y los pares.

Como se trata de un proceso complejo, el docente en la etapa de planificación y diseño de las actividades, debe seleccionar los recursos educativos que generen interés en los estudiantes, presenten un desafío, los motiven, sean interactivos, incentiven su imaginación; así el proceso de comunicación obtendrá como resultado la elaboración de nuevos significados.

La consigna, por su parte, para generar intercambios entre distintos compañeros, debe enfatizar la importancia del conocimiento elaborado grupalmente, hacer hincapié en la posibilidad de construir gradualmente la respuesta a la consigna, sin obturar el debate. El docente deberá fomentar el trabajo colaborativo, la participación e intervención de todos en los trabajos prácticos grupales, evitando la división de tareas.

Para que se incluya la reflexión propia sobre la teoría, se debe promover la lectura, disponer de ámbitos de consulta en caso de que surjan dudas, y reforzar la confianza de los estudiantes en su propia opinión, su elaboración en base a los temas vistos, el valor de su punto de vista.

No se considera necesaria una alfabetización en el uso de los recursos incluidos en el campus virtual, sean estos foros, wikis, documentos compartidos, reservorios de archivos, bases de datos, en tanto se trata de herramientas sencillas, de uso intuitivo.

El entrenamiento en actividades como debates o elaboración grupal de un texto a lo largo del curso, mejora el desempeño de los estudiantes en términos de calidad en sus intervenciones y en elaboración propia. Por eso se considera importante generar distintos espacios de intercambio e interacción en el aula, espacios de pregunta y respuesta entre pares, de consulta sobre los contenidos, vías de contacto tanto entre pares como con el docente.

El docente deberá contar con la capacidad de adaptarse permanentemente

al cambio, ser reflexivo y capacitarse en los nuevos escenarios educativos y sociales. La adopción de las herramientas de la era digital demanda un docente activo, que maneja esos instrumentos, orienta y motiva a sus estudiantes; diseña estrategias de acompañamiento y comunicación durante el curso. De su capacitación y curiosidad surgirá el uso de distintos recursos en el aula que podrán promover o no el aprendizaje colectivo, la socialización de información y las estrategias de resolución de problemas, etc.

Entre los aspectos que el docente debe contemplar, tiene fundamental importancia el diseño y utilización de estrategias de enseñanza que ayuden a fortalecer el vínculo entre los estudiantes, ya que no se encuentran cara a cara y en general provienen de la formación tradicional, la relación podría ser más distante en el entorno virtual si están acostumbrados a la clases tradicionales, en las que el par está presente a su lado y se puede recurrir a él con facilidad. Por el contrario, si se estimula la socialización y los vínculos entre los estudiantes, esta modalidad de enseñanza puede fomentar lazos estrechos, de un alto grado de compromiso con el otro.

A partir de la importancia que tiene en estos entornos la escritura, se considera fundamental implicar al estudiante como autor, generar espacios para que se practique la elaboración de textos con distintos fines: comunicativos, expositivos, argumentativos, descriptivos, etc. Es conveniente presentar consignas claras, que demanden respuestas precisas. Proponer distintas actividades que posibiliten el desarrollo de conceptos por parte del estudiante, la producción propia de contenidos en base a la lectura de la bibliografía indicada. Pero no sólo la escritura comunica, en un entorno virtual de enseñanza y de aprendizaje hay distintas formas de expresar ideas, hay múltiples usos del lenguaje: el texto, el silencio, el exceso de palabras, la imagen, el sonido, etc.

Entre las destrezas que se buscan desarrollar en los estudiantes, se destaca la práctica de un pensamiento crítico y reflexivo sobre los contenidos, los autores, lo dicho por los otros y por uno mismo. Con la posibilidad de repasar su escrito, dada por la asincronía propia de estos entornos virtuales, el estudiante debe comprender la importancia de ponerse en el lugar de lector de su propio texto antes de publicarlo en el aula, para evitar intervenciones muy extensas o confusas que no mantienen la atención, ni generan intercambios entre los distintos actores.

Incorporar gradualmente el lenguaje académico. En relación con la lectura, es también importante incentivar la implementación de un vocabulario apropiado, lenguaje formal, ya que a veces se confunde el entorno virtual con la informalidad, a pesar de ser un ámbito de enseñanza formal.

Estructurar las clases en relación a un plan de trabajo, presentado al principio del curso como guía durante toda la cursada. Es necesario tener en cuenta el grado de implicancia y responsabilidad de los estudiantes en la cursada, ver cuál es el contrato entre el docente y el estudiante, que puede analizarse mediante el seguimiento del plan de trabajo, las clases, las distintas instancias de interacción y evaluación del curso.

Por último, será fundamental fomentar la retroalimentación en los procesos de enseñanza y de aprendizaje, ya que ayuda a corroborar si los contenidos han sido comprendidos correctamente o no, qué elaboraron los estudiantes con ellos, si sus interpretaciones son correctas o no lo son, y plantea la posibilidad de encontrar soluciones o nuevas estrategias para su entendimiento, cuestionamiento, revisión. Así, mediante el pensamiento crítico se promueve la construcción del conocimiento.

A partir del análisis teórico de las instancias de interacción y estrategias comunicativas establecidas en este trabajo, se establecen los aspectos a tener en cuenta en un próximo estudio. El objetivo será entonces, analizar los discursos producidos en la interacción y evaluar éstas estrategias puestas en juego en aulas virtuales mediante un trabajo etnográfico, de observación no participante que permita la descripción y análisis de estas estrategias en una situación comunicativa determinada.

Notas:

¹La traducción es propia. Kress (2010: 27) «A rhetorical approach is based on the agency of maker and remaker messages. It has direct implications for knowledge production. Knowledge is made and given shape in representation according to the potentials of modal affordances; the process of representation is identical to the shaping of knowledge. Makers of representations are shapers of knowledge»

²Datos brindados por el área de Planificación y Desarrollo Tecnológico UNQ, Marzo 2011.

³La traducción es propia. Burbules (2004:165) «The virtual is a medial concept, between the patently made and the apparently real.»

Referencia Bibliográfica

- BOOTZ, P. (2011) «La poésie numérique programmée: une poésie du dispositif.»
- BORGES, F. (2007). «El estudiante de entornos virtuales. Una primera aproximación.» *Digitum*, 9. UOC. [En línea] <http://www.uoc.edu/digitum/9/dt/esp/borges.pdf> ISSN 1575-2275. <Fecha de consulta: 26/09/2011>.
- BRIONES, S. M. y MARTÍNEZ, M. T. (2001) «La Educación a Distancia: hacia un encuentro de sentidos.» *RUEDA*, 4, Universidad Nacional de Luján.
- BURBULES, N. (2004) «Rethinking the virtual» *E-learning*, 1, (2). University of Illinois, USA.
- BURBULES, N. (2006) «Rethinking Dialogue in Network Spaces.» *Cultural Studies ó Critical Methodologies*. Sage. [En línea] <http://csc.sagepub.com>
- BURBULES, N. y CALLISTER, T. (2001). «Riesgos y promesas de las nuevas tecnologías de la información.» Granica. Barcelona.
- CALSAMIGLIA BLANCAFORT, H. y TUSÓN BALLS, A. (1999) «Las cosas del decir.» *Manual de análisis del discurso*, Ariel, Barcelona.
- CASTILLA, D. P. (2004) «La comunicación en la educación.» La Crujía, Buenos Aires.
- CHICKERING, A. W. y EHRMANN, S. C. (1996), «Implementing the Seven Principles: Technology as Lever,» *AAHE Bulletin*, October, pp. 3-6. [En línea] <http://www.tltgroup.org/programs/seven.html>. <Fecha de consulta: 08/09/2011.>
- FAIRCLOUGH, N., (1992) *Discourse and Social Change*. Cambridge Polity Press.
- GARCÍA CANCLINI, N. (2007) «Lectores, espectadores e internautas.» Editorial Gedisa, Barcelona.
- GEE, J. P. (2004). «Lo que nos enseñan los videojuegos sobre el aprendizaje y el alfabetismo.» (J. M. Pomares, Trad.). Málaga: Ediciones Aljibe. (Trabajo original publicado

- en 2003). ISBN: 84-9700-168-0
- KLINKENBERG, J. M. (2004) «Estimulación de los Discursos Pluricódigos de las Nuevas Tecnologías. El Ejemplo de la Escritura.» *Revista Razón y Palabra. Primera revista electrónica en América Latina especializada en Comunicación*. 38, Abril - Mayo.
- KRESS, G. (2010) *«Multimodality. A social approach to contemporary communication.»* Routledge. Oxon, England.
- LASSWELL, H. (1986) «Estructura y función de la comunicación en sociedad.» En Moragás, M (ed.) (1984). *«Sociología de la comunicación de masas.»* Vol.II, Gustavo Gili, Barcelona.
- MARTÍN BARBERO, J. (1987) *«De los medios a las mediaciones. Comunicación, cultura y hegemonía.»* México, Editorial Gustavo Gili S.A. Versión revisada 1991.
- MUÑOZ, J. M. (2008) NNTT, TIC, NTIC; TAC... en Educación, ¿pero esto qué es? *Quaderns digitals. Revista de Nuevas Tecnologías y Sociedad*, 51. [En línea] <http://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=7654> . ISSN 1575-9393
- POZO, J. I. (1989) *«Teorías cognitivas del aprendizaje.»* Morata. Madrid.
- RAITER, A. (comp.) (2002) *«Representaciones Sociales.»* Eudeba, Buenos Aires.
- VAN DIJK, T. (1999) *«Ideología un enfoque multidisciplinario.»* Gedisa, Barcelona.
- WODAK, R. y MEYER, M. (comp.) (2003) *«Métodos de análisis crítico del discurso.»* Aúz, T. F. y Eguibar, B. (Trad.) Gedisa, Barcelona.
- YUS, F. (2001) *«Ciberpragmática. El uso del lenguaje en Internet.»* Ariel, Barcelona.