

Plan Agrupado de Formación Continua Comunidades de Práctica

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA DINAMIZACIÓN DE ENTORNOS VIRTUALES

**BUENAS PRÁCTICAS PARA LA DINAMIZACIÓN
DE ENTORNOS VIRTUALES**

Todos los derechos reservados.

Editado por el Servicio de Formación.

Ninguna parte de este material puede ser impresa o reproducida por cualquier procedimiento sin el permiso de los autores.

Equipo de trabajo:

Immaculada Cerdà Sanchis

Bernabé Gamarra Pérez

Diego García Moreno

Miguel Ángel Gómez Calabuig

Adelaida Hernani Hernández

María Jesús Langa Reyes

Antonio Núñez González

José Pomares Vegara

Pablo Torres Salvador

Dolors Reig Hernández

Miriam Vitón García

Equipo revisor:

Servicio de formación

índice

INTRODUCCIÓN.....	5
1. GESTIÓN DEL TIEMPO.....	9
2. REGLAS DE PARTICIPACIÓN EN ENTORNOS EN LÍNEA	12
3. TRABAJO EN GRUPO.....	21
4. SEGUIMIENTO Y MOTIVACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN	24
5. EVALUACIÓN	29
6. CREATIVIDAD EN LA TUTORIZACIÓN Y PROPUESTA DE PRÁCTICAS	34
7. BIBLIOGRAFÍA	38

INTRODUCCIÓN

La Comunidad de Práctica como nueva modalidad formativa

Cuando en 2004 pusimos en marcha desde el Servicio de Formación la primera actividad formativa *on-line*, no sólo dábamos un paso hacia la consolidación de una nueva modalidad formativa sino que, visto lo que ha sucedido en estos años, avanzábamos hacia una nueva concepción de la formación y el aprendizaje que culminó con la puesta en marcha de las comunidades de práctica en 2010.

Seis años intensos en los que ha habido que “inventarlo” todo, adaptarlo a nuestra realidad: formar a los alumnos, poner en marcha las nuevas herramientas, adaptar la gestión, formar a los profesores, formarnos a nosotros mismos.

Esta reflexión sirve para presentar el trabajo de este grupo de tutores, todos ellos involucrados en el proyecto de la formación *on-line*, la mayoría desde sus orígenes.

Lo cierto es que llegamos a las comunidades de un modo totalmente intuitivo, basándonos en la experiencia y evaluación de lo que teníamos hasta la fecha, pero sobre todo empujados por la demanda de nuestros alumnos.

Las primeras experiencias de comunidad llegaron cuando, al principio de la implantación de la formación *on-line*, tratamos de utilizar las herramientas de comunicación de la plataforma de formación en apoyo de algunos cursos presenciales u *on-line* con actividades y documentos complementarios al propio curso. Estas comunidades primitivas tuvieron un éxito desigual. La experiencia, aun estando todos de acuerdo en su utilidad, no cuajaba.

Por otro lado, nuestros alumnos y usuarios en general nos demandaban el acceso a los materiales de los cursos que se habían realizado en los planes de formación a los que no habían podido asistir, para autoformarse.

Finalmente, en un estudio de necesidades realizado con colectivos profesionales de los ayuntamientos de la provincia de Valencia, y tras sucesivas reuniones, nos manifestaron la necesidad de mantener una comunicación constante entre personas que trabajaran en temas similares y se encontraran con problemas similares, de modo que se pudiera crear un espacio de aprendizaje común y compartido, especialmente entre colectivos técnicos que precisaran de una formación permanente.

En ese momento empezamos a vislumbrar que la formación, tal como siempre se había concebido, empezaba a cambiar y había que dejar paso con decisión a otras nuevas formas de abordar el aprendizaje de los adultos empleados: nuestros usuarios no demandaban “cursos”, que hasta ese momento parecían la esencia de la formación, sino compartir y generar conocimiento colectivo.

El primer intento de unir a personas por afinidad de intereses profesionales surge de estas demandas. Nos enfrentamos pues a la necesidad de tener un espacio en el que compartir documentos, experiencias y generar comunicación.

Por último, la trayectoria en formación *on-line* también nos permitía conocer las posibilidades de otras plataformas de formación, diferentes de la que utilizábamos en ese momento, más evolucionadas y flexibles.



Así es como llegamos a construir lo que denominamos inicialmente la Comunidad de Aprendizaje. Esta comunidad nace con servicio de biblioteca virtual, un repositorio de documentos tanto en papel como multimedia, directamente vinculados a las temáticas que se abordan en los planes de formación.

Al tiempo se crean algunas herramientas de comunicación para que las personas que tengan intereses afines puedan contactar entre sí.

En este camino andábamos cuando estudiando experiencias similares conocimos la experiencia “Compartim” del Departament de Justicia de la Generalitat Catalana, y así fue como entramos en contacto con Dolors Reig y Jesús Martínez que, con gran generosidad, han puesto su experiencia y conocimiento a nuestra disposición.

Pero la suerte no acaba aquí. Hemos tenido además la fortuna de que tutores de gran experiencia en nuestros planes de formación hayan aceptado con entusiasmo el reto de trabajar para mejorar el proceso de tutorización, que es el objetivo de este trabajo que presentamos hoy. Gracias a Imma, Bernabé, Diego, Miguel Ángel, Ade, María Jesús, Toni, Pepe, Pablo y Miriam.

La comunidad de práctica no es más que un grupo de personas que unidos por un interés profesional común aprenden juntos durante un tiempo y producen para el resto de profesionales un documento que puede ser referente en determinados aspectos de la práctica profesional.

El Servicio de Formación de la Diputación de Valencia ha iniciado con ilusión esta nueva andadura. Para nosotros la comunidad de práctica es una nueva modalidad formativa que hemos integrado plenamente en los planes de formación junto con la modalidad presencial, la semipresencial o la *on-line*; una nueva modalidad formativa puesta a disposición de los colectivos profesionales, de todos aquellos grupos de empleados que necesitan compartir experiencias y conocimiento para resolver problemas, mejorar el trabajo y, en definitiva, el servicio público que prestan. Estamos convencidos de sus posibilidades.

Viendo el trabajo que han desarrollado nuestros compañeros, podemos afirmar que ha sido una experiencia de éxito. Aquí está el resultado, un resultado tangible, este manual práctico que será de necesaria consulta para todos aquellos que quieran mejorar como dinamizadores de entornos virtuales.

Servicio de Formación

Introducción al trabajo colaborativo

Contexto general Web 2.0

Economías basadas en el conocimiento (Wikinomics), la ola Groundswell de cambio en los hábitos de consumo y en las relaciones empresa-cliente hacia modelos más horizontales, casi de intercambio entre iguales, de escucha y conversación, o la proyección de confianza en un entorno cada vez más transparente son algunos de los temas asociados a lo que entendemos por Web 2.0, Web Social o sociedad de la conversación.

Se trata, en los términos de la Administración pública, de posibilitar la interacción, de dar voz, de facilitar el empoderamiento del nuevo ciudadano digital, de gestionar con transpa-



rencia y facilitar la participación del ciudadano, de igual a igual, en una conversación auténtica.

En este marco general de cambio generalizado podemos hablar de dos vertientes del tema en empresas y organizaciones, según el foco principal de trabajo sea interno o externo: presencia e interacción en las redes sociales (social media) frente a entornos de colaboración interna en las organizaciones (comunidades de práctica, grupos de trabajo, etc.). La Comunidad de Práctica del Servicio de Formación de la Diputació de València se encuadra en este segundo enfoque.

¿Por qué comunidades de práctica en aprendizaje?

Son varios los estudios que indican que un ochenta por ciento de lo que podemos considerar aprendizaje corporativo se lleva a cabo a través de interacciones con expertos (internos o externos pero relacionados con la organización) y compañeros (ambos datos provienen de una investigación de Bresin sobre unos 1.100 responsables del aprendizaje corporativo en 2008).

Además, el setenta y ocho por ciento de los responsables encargados de formación corporativa creen que el desafío principal actual es la rapidez con la que cambia la información y la necesidad de proveer de herramientas, entornos y metodologías que hagan posible la adaptación a todo ello.

En paralelo, las nuevas circunstancias, las nuevas expectativas y destrezas de la generación de los millennial, menores de 25 años que esperan encontrar portales de *elearning on-demand* (similares a Youtube o Google) en sus entornos de formación y empleo, alertan también de la necesidad de cambiar.

Son múltiples los foros sobre educación, aprendizaje y formación en las organizaciones que, a raíz de las posibilidades de colaboración que potencia la Web, recomiendan complementar las estrategias de aprendizaje formal y no-formal con este tipo de aproximación a lo que tradicionalmente se entiende como aprendizaje informal desde el trabajo en comunidades de práctica.

Hacia una definición de CoP (comunidades de práctica)

Basadas y actualizadas desde la teoría de las comunidades de práctica de Etienne Wenger (formulada en los años noventa), una primera definición nos diría que son grupos sociales constituidos con el fin de desarrollar un conocimiento especializado, compartiendo aprendizajes basados en la reflexión en torno a experiencias prácticas sobre un objeto social o tema común.

A partir de esta definición genérica, podrán proyectarse con diferentes objetivos, que también podríamos entender como ventajas de este enfoque sobre sistemas de gestión del conocimiento más tradicionales.

- Mejorar el clima laboral.
- Formar de manera práctica, inmersiva, en herramientas de colaboración internas o propias de la Web Social.
- Coordinar relaciones y trabajo entre diferentes territorios o departamentos.
- Mejorar la accesibilidad de la información.





- Crear cultura de colaboración, el apoyo mutuo (P2P) a la organización. Establecer el conocimiento, la práctica colaborativa, como valor de los servicios, programas y departamentos.
- Activar la interfaz entre el conocimiento y la acción.
- Extender y mejorar los sistemas de atención ciudadana (la propia comunidad puede dar respuesta a cosas que antes debían ser resueltas, en exclusiva, por la organización).
- Crear nuevas bases de información sobre conocimiento informal, *know how* que tiende a desaparecer con la rotación de recursos humanos.
- Proveer de ideas a los centros de innovación y desarrollo.
- Generar confianza, procesos de comunicación horizontal en la organización.
- Crear un grupo de entusiastas del tema, una base de conocimiento sobre trabajo en entornos colaborativos.
- Proyectar la solvencia técnica de los servicios, programas o departamentos en la Web Social (si tienen vertiente externa, son importantes herramientas de difusión).
- Aumentar la calidad del servicio percibida desde los medios sociales en la ya llamada sociedad de la transparencia.

En el contexto de la Administración local de la provincia de Valencia, como grupo de personas que trabajan en los diferentes territorios, con objetivos heterogéneos según su profesión o servicio, las CoP pueden propiciar el desarrollo de perspectivas estratégicas que trasciendan la fragmentación, resuelvan problemas comunes o hagan más fácil y sostenible aprender y compartir conocimiento.

Dolors Reig, psicóloga social, experta en redes sociales e innovación educativa

1. GESTIÓN DEL TIEMPO

¿Qué ocurre con ese factor importante que es el tiempo?, ¿cómo afecta a la tutorización en línea?

Cuando hablamos de gestión del tiempo, en el contexto de la tutoría en línea, estamos hablando fundamentalmente de planificar (determinar qué se va a hacer) y programar nuestra actuación (determinar cuándo hacerlo y asignarle los recursos necesarios) para conseguir nuestro objetivo: guiar y motivar al alumnado para que pueda completar el curso con éxito, sacándole buen provecho.

Esto conlleva acciones dirigidas a ordenar nuestra propia actuación, pero también otras encaminadas a orientar a los alumnos hacia el correcto seguimiento del curso. Por tanto, tiene una doble vertiente que, necesariamente, ha de ser concordante. No hay duda de que parte del éxito de la formación en línea está basado en una temporalización adecuada.

¿Qué beneficios reporta al alumno la planificación de actuaciones?

- Le da seguridad, al ver que todo está pensado y organizado.
- Sabe, desde el principio, cuáles son las reglas del juego, lo que tiene que hacer, cuándo hacerlo y cómo se va a desarrollar el curso.

¿Qué beneficios obtiene el tutor en línea con la planificación de actuaciones?

- Le da seguridad, restándole incertidumbre: sabe en todo momento qué ha de hacer y cuándo.
- Le ayuda a evitar el caos.
- Le ayuda a conseguir sus objetivos (hace que las cosas ocurran): es más fácil que ocurra aquello que está planificado/programado que aquello que no lo está.

Como ya se ha dicho, la planificación en el contexto de la tutoría en línea tendrá una doble vertiente:

1.1. La planificación que ofrecemos al alumno

Esta planificación tendrá un carácter orientativo. No podemos olvidar que estamos hablando de formación en línea y una de sus virtualidades es que el alumno es quien marca su propio ritmo de avance en el aprendizaje y el estudio. En ella se le indicará:

- Cuál es la fecha de inicio y cierre del curso.
- Qué día se tiene previsto el inicio de estudio de cada una de las unidades del curso.
- Qué día se tiene previsto realizar un chat.
- En qué momento se subirán al almacén los documentos.
- Las fechas en que se deben entregar las prácticas (si las hubiera). Plazos de entrega.
- La fecha desde la que estará disponible la encuesta de satisfacción del curso.



- El tiempo medio estimado de estudio diario (regular el ritmo de trabajo).
- Etc.

El alumno deberá tener disponible esta información desde el momento en que accede al curso (si el curso comienza con una sesión presencial, ese será el momento de presentársela y entregársela). Como ya se ha dicho, en este tipo de formación el alumnado es quien marca su ritmo de aprendizaje. Pero esto no ha de ser contrario a que, como tutores, intentemos sincronizar el paso de los alumnos por las unidades del curso. Esto favorecerá la realización de actividades en común.

1.2. La planificación para la actuación del tutor en línea

En ella se detallarán todas las actividades que debe realizar el tutor en línea y el momento en que ha de realizarlas para el desarrollo correcto del curso.

Se podrían estructurar estas actividades en tres grandes momentos: antes, durante y después de la realización del curso.

1.2.1. Antes del comienzo del curso

Con cierta distancia del inicio del curso:

- Repasar y actualizar los contenidos del curso: calculando y asignando tiempos a las diferentes tareas, tanto propias como del alumnado.
- Revisar y actualizar las prácticas que se propondrán.
- Etc.

Con cierta proximidad del inicio del curso:

- Preparar la planificación que se propondrá a los alumnos para el seguimiento del curso.
- Preparar su propia planificación de actuaciones: qué hacer y en qué momento.
- Preparar y subir al foro y al almacén los mensajes de bienvenida a estos elementos.
- Etc.

1.2.2. Durante la realización del curso

En su planificación de actuaciones, el tutor en línea detallará el momento del curso en que se hacen estas actividades.

En un primer momento:

- Presentarse, dar la bienvenida a los alumnos: al inicio del curso.
- Comprobar que todos se sienten a gusto en el curso: primeros días del curso.
- Comprobar que todos se conectan y comienzan el curso: primera semana del curso.



Durante el curso:

- Controlar el progreso de los alumnos: periódicamente (por ejemplo, un día a la semana).
- Dinamizar el foro (ponderando su aparición para no coartar a los alumnos).
- Chat: establecer día y hora, o dejar claro qué día y a qué hora entrará el tutor.
- Extracción de estadísticas de participación y evaluación de los alumnos: una vez a la semana.
- Subir documentos al almacén.
- Enviar/contestar los mensajes de los alumnos: entrar todos los días a la mensajería.
- Etc.

Para dar respuesta inmediata a las demandas de los alumnos (mensajería, foros, prácticas, etc.) es aconsejable que el tutor en línea entre todos los días al curso durante su realización. La demora en la interacción alumnos-tutor es un factor que influye directamente en el fracaso del aprendizaje de este tipo de formación y acaba desencadenando malestar y abandono. Un pequeño retraso en las respuestas puede provocar la pérdida de motivación del alumno.

Para que el tutor en línea pueda cumplir bien con todas estas tareas, es importante determinar cuál es el número óptimo de miembros de la comunidad de aprendizaje (ratio tutor/alumnos). Se trata, por tanto, de tener detallada minuciosamente toda la actividad que desarrollará a lo largo del curso.

1.2.3. Después de la finalización del curso

Se detallará en qué momento (qué día) se hará cada una de las tareas pendientes para el cierre del curso:

- Sacar las estadísticas de participación y evaluación de los alumnos: uno o dos días después de la finalización de la actividad formativa.
- Evaluar a los alumnos: uno o dos días después de la finalización de la actividad formativa.
- Redactar y entregar el informe final del curso: una semana después de la finalización de la actividad formativa.
- Etc.

La planificación de actividades en el tiempo para el alumno y la propia planificación del tutor deben ser concordantes.

Esta planificación inicial servirá de guía para nuestra actuación, aunque no nos debe importar, sobre la marcha, ir variándola (cambiar de planes) y trasladar de fecha alguna actividad, siempre que el nuevo plan sea mejor que el anterior.

Otra cuestión que no debe ignorar el tutor en línea es acotar el tiempo de las tareas (tanto las propias como las que propone realizar a los participantes). Si no ponemos límite (fecha y hora de inicio y fin) a esas actividades, se pondrá en marcha un mecanismo que en gestión del tiempo definió Parkinson (y desde entonces se conoce como la Ley de Parkinson), y que



dice algo así como que toda tarea tiende a dilatarse hasta ocupar todo el tiempo disponible para ella. Por tanto, para evitar que las tareas se dilaten, deberemos ajustar y acotar el tiempo de su realización.

En resumen, podemos concluir diciendo que es conveniente que el tutor en línea controle y gestione los tiempos de participación, propios y de los alumnos, para el desarrollo correcto del curso.

Todo lo dicho aquí puede ser de utilidad fundamentalmente para aquel que tutoriza un curso por primera vez (para el tutor en línea novato). Quien ya tenga experiencia en realizar esta tarea tendrá claros los tiempos y los momentos adecuados en que debe realizar cada una de sus actividades.

2. REGLAS DE PARTICIPACIÓN EN ENTORNOS EN LÍNEA

La *netiqueta* son las reglas básicas de etiqueta y cortesía que se deben tener en cuenta al comunicarnos en los entornos en red para una comunicación más efectiva y un mejor uso de los recursos y el tiempo. El término *netiquette* proviene del francés *étiquette* ('buenos modales') y del inglés *net* ('red'). Básicamente, la netiqueta o etiqueta en la Red sirve para:

- Ser mejor comprendido (o no ser malentendido).
- Utilizar los recursos de la Red más juiciosamente.
- Hacer la vida más agradable, útil y provechosa en el espacio electrónico.

Además del sentido común, los buenos modales, la cortesía, el respeto, la consideración y la tolerancia, enumeramos a continuación algunas reglas que debemos observar todos al comunicarnos a través de la Red.

2.1. Reglas generales de etiqueta en la Red

- No olvides que al otro lado hay otras personas, con sus propias ideas y sentimientos que pueden ser ofendidos. Escribe siempre como si ambas partes se estuvieran mirando a los ojos. Nunca escribas nada que no le dirías frente a frente a otra persona. Esta es tal vez la principal regla que se debe tener presente siempre.
- Intenta empatizar con las personas que están al otro lado. A todo el mundo le agrada que los demás se pongan en su lugar.
- Las exposiciones breves son más leídas que los párrafos largos (ladrillos). Sé claro y conciso.
- No incluyas todo el texto del mensaje original en las respuestas. Borra la parte que no sea necesaria, sobre todo si el texto es largo, y deja solo lo necesario para tener claro el tema que se debe responder.
- En los foros, lee las respuestas del grupo, para ver de qué y cómo van los temas y luego no te dediques solo a leer. Participa y expón tus propias opiniones.



- No se admiten insultos ni ataques personales. Se debe usar un lenguaje cortés y respetuoso con los restantes participantes.
- Escribe adecuadamente, cuida la ortografía y la gramática.
- No estás escribiendo un sms. Dispones de todo el espacio que necesites, así que conviene evitar la jerga del móvil.
- Coloca en la cabecera del mensaje o en la línea del *subject* (tema o asunto) y de forma clara un reflejo del contenido del mensaje, con exactitud y brevedad, para que los posibles lectores decidan si les interesa leer el mensaje o no. Los que estén interesados en el tema o sepan de él contestarán más rápido.
- Usa los hilos de discusión (*threads*) y cuelga las respuestas del mensaje original. No crees un nuevo hilo para responder.
- No escribas con mayúsculas, esto equivale a GRITAR. Escribe todo en mayúsculas solo cuando quieras destacar algo importante o cuando realmente estés enojado.
- Limita el uso de caracteres del tipo de letras acentuadas o símbolos raros del teclado, ya que en el camino que recorre tu mensaje pueden ser mal traducidos por otro ordenador y transformarse en un tipo de símbolos ilegibles.
- Un *troll* es un mensaje que no busca nada más que provocar. Suelen ser breves, categóricos y polémicos.
- La mejor forma de reaccionar ante los *trolls* –y la única realmente eficaz– es ignorarlos.
- Perdona errores ajenos. Sé tolerante. Es fácil equivocarse, a todo el mundo le pasa continuamente y es muy molesto encontrar a personas en la Red que corrigen cualquier error cometido por los demás.
- Respetar el tiempo que los demás pueden necesitar para responder. Su ancho de banda, su mayor o menor capacidad de respuesta, de elocuencia o de conocimientos, la existencia de otras ocupaciones, etc., pueden influir en la necesidad de una persona de tomarse más tiempo para dar una respuesta del que otras personas precisarían.
- Sé cuidadoso al usar el sarcasmo y el humor, ya que muchas veces pueden ser malinterpretados.
- No envíes mensajes con contenidos religiosos, políticos o sociales –a menos que sea el tema específico del grupo–, ya que ciertos temas podrían ofender a algunos integrantes.
- Comparte el conocimiento del que dispones con otras personas o con otros miembros de la comunidad.
- Respetar la intimidad de terceras personas.
- Respetar el *copyright* del material que reproduces y las referencias a los autores.
- Sé tú mismo. Debe primar la autenticidad y la transparencia.



2.1.1. *Netiqueta para los mensajes de correo electrónico*

- No envíes mensajes en formatos distintos al básico. Pesan más y no aportan gran cosa.
- No pidas confirmación automática de los mensajes que envías. Es de pésima educación.
- Saluda en el inicio del mensaje y despídete identificándote con el nombre propio, exactamente igual que harías con una carta física.
- Utiliza las mayúsculas y las minúsculas correctamente. LAS MAYÚSCULAS DAN LA IMPRESIÓN DE QUE ESTUVIERAS GRITANDO. Líneas y párrafos enteros en mayúscula son de pésima educación.
- Utiliza símbolos para dar énfasis. Esto *es* lo que quiero decir. Utiliza guiones bajos para subrayar: “_Guerra y Paz_ es mi libro favorito”.
- Cuando contestas un mensaje, incluye el suficiente material original como para ser entendido, pero no más. Sé breve sin ser demasiado conciso. Es una mala forma de contestar un mensaje incluir simplemente todo el mensaje anterior. Borra todo el material irrelevante.
- El mensaje de correo debe tener un título que refleje su contenido. El asunto (*subject*) no debe estar en blanco y debe ser descriptivo.
- Debes mantener el “Re:” en el asunto, si se trata de una respuesta.
- Debes asumir que el correo en Internet no es seguro. No incluyas nunca en un correo electrónico aquello que no incluirías en una postal.
- Si consideras que la importancia de un mensaje lo justifica, contesta inmediatamente para que el remitente sepa que has recibido su mensaje (acuse de recibo), aunque vayas a contestar con una respuesta más larga más tarde.
- No alargues innecesariamente la firma al final de un mensaje. Elimina los datos innecesarios. Una firma descomunal hace aumentar sin ninguna necesidad el tamaño de los mensajes, no aporta ninguna información útil para nadie y dice mucho del afán de protagonismo de su autor.

2.2. **Etiqueta en la Red para los cursos en línea de la Diputación de València**

2.2.1. *Netiqueta para los alumnos*

Para el inicio del curso:

- Antes de comenzar el curso, debes tener en cuenta que los contenidos incluidos en la plataforma de formación de Diputación, así como el acceso a la mensajería, a los foros, al tablón de anuncios, al almacén, al chat y a cualquier otro dispositivo disponible en la plataforma, requieren tener instalado en el ordenador el *software* necesario. En la misma plataforma de Diputación se especifican las características técnicas necesarias para acceder adecuadamente a cada curso. Si no tienes el orde-

nador convenientemente preparado durante el primer día del curso, comenzarás con retraso, lo que puede retrasar el transcurso del curso también para el resto del grupo y producir desconcierto al leer las dudas planteadas.

- Al comienzo del curso, debes leer los materiales incluidos tanto por parte de la plataforma como por parte del tutor, en el tablón de anuncios o en el almacén, así como los mensajes remitidos al alumnado. Muchas de las dudas planteadas suelen resolverse con la información incluida en los materiales, por lo que cuando un alumno las plantea al tutor puede interpretarse que no ha leído dichas informaciones, e incluso que no tiene interés o la motivación suficiente en el curso. A todo el mundo nos gusta ser escuchados cuando hablamos o que sean leídos nuestros mensajes o las informaciones que aportamos, y lo contrario puede considerarse una falta de respeto, de interés o de motivación.
- **Presentación:** No olvides presentarte al tutor y a tus compañeros al incorporarte al curso. Es una falta de educación, tanto hacia los restantes alumnos como hacia el tutor; comenzar el curso como si se estuviera realizando de forma individual y sin monitorización alguna, es decir, como si no existieran compañeros ni tutor.
- No olvides que al otro lado hay otras personas que necesitan respuestas a sus dudas, comentarios y retroalimentación acerca de sus aportaciones.
- **Criterios para el apto:** La información correspondiente a los criterios para el apto puede ser diferente en cada edición del curso y variar de la que aparece en la plataforma por defecto. Conviene leer los mensajes del tutor o sus aportaciones al tablón de anuncios o al almacén, que ofrecen información al respecto, para evitar confusiones y malentendidos, o lo que es peor, no llegar a cumplir todos los criterios para el apto en el curso por haber obviado parte de la información disponible.
- **Prácticas:** Lo mismo que con los criterios para el apto ocurre con las prácticas. Cada edición del curso puede plantear unas prácticas diferentes a las que el curso ofrece por defecto en sus contenidos. Debes tener en cuenta que los contenidos del curso que aparecen en la plataforma de formación de la Diputación fueron elaborados en su día por uno o varios autores, y han permanecido inalterados desde entonces. Pero cada tutor, en su edición del curso correspondiente, puede preferir modificar alguna de esas prácticas, eliminar unas o añadir otras, en aras de mejorar la formación del alumnado. Debes leer los mensajes del tutor, o sus aportaciones al tablón de anuncios o al almacén, que te ofrecen información respecto a las prácticas que hay que realizar, para evitar confusiones y malentendidos, o lo que es peor, no llegar a cumplir el criterio para el apto en cuanto a las prácticas del curso.

Durante el transcurso del curso:

- Lee todas las aportaciones y las dudas planteadas por los demás alumnos del curso y las respuestas emitidas por el tutor. En caso contrario, se pueden producir duplicidades, tanto en las aportaciones como en las respuestas del tutor o de otros compañeros, que pueden interpretarse como una falta de respeto o una falta de interés en las aportaciones o las dificultades ajenas.
- Aunque te incorpores al curso durante los días posteriores a su inicio, por dificultades en cuanto a la disponibilidad de tiempo, o por dificultades técnicas en el pro-





pio ordenador desde el que accedes a la plataforma de formación, en ningún caso deberías, como alumno, saltarte las actividades requeridas para los primeros días, además de que debería suponer una mayor dedicación al curso de la aconsejada normalmente (que suele ser de una hora al día), para conseguir ponerte al día y seguir un ritmo similar al de los restantes alumnos.

- No esperes a los últimos días del curso para remitir al tutor las prácticas y otras actividades requeridas en el curso. Si las aportaciones y las prácticas propias pueden ser visualizadas por los restantes alumnos, de manera que todo el alumnado pueda beneficiarse del trabajo de los demás para mejorar su propia formación en el curso, la tardanza en el envío de algunas de ellas impedirá que sirvan de ayuda a los demás.
- De forma similar, con la remisión al tutor de alguna práctica durante los últimos días del curso, se corre el riesgo de que no quede tiempo suficiente para que este las corrija y el alumno pueda volver a realizarlas, en caso de que estén incompletas o no se hayan realizado correctamente. Esto puede llegar a comportar que no se alcance el apto en el criterio correspondiente a las prácticas del curso, al entregar finalmente alguna de ellas fuera de plazo.

Para la participación en los foros:

- En los foros debes leer las aportaciones de los demás alumnos antes de aportar las propias, para evitar duplicidades que pueden interpretarse como falta de interés en las aportaciones de los demás.
- Leer las aportaciones de los demás alumnos sin aportar ninguna propia puede interpretarse como falta de interés o que dichas aportaciones no han resultado interesantes, lo que puede desmotivar la participación en los foros.
- Si vas a aportar algún comentario a una entrada previa de otro alumno o del tutor, debes hacerlo siguiendo el mismo hilo conversacional ya iniciado, en lugar de comenzar un nuevo hilo. De esta manera, se facilita el seguimiento de los comentarios que las aportaciones propias han suscitado en el resto del alumnado, permite la continuidad de las conversaciones, evita la duplicidad de conversaciones sobre temas similares y evita también la desmotivación de aquellos que hacen el esfuerzo por participar en los foros.
- Etiqueta las nuevas aportaciones en los foros que van a dar lugar a un nuevo hilo conversacional de forma que quede claro el nuevo tema o contenido del mensaje.

Para el chat:

- Preséntate al entrar en el chat del curso.
- Elige un color de letra u otros aspectos (como la negrita) que diferencien tus aportaciones en el chat de las del resto de participantes. De esta forma, se facilita que se reconozcan las aportaciones de cada participante y el diálogo, y a ayuda a no perderse cuando se dan simultáneamente varias conversaciones cruzadas.
- Cuando entres al chat, sigue durante un rato los diálogos ya iniciados para descubrir cuál es la temática que se está desarrollando. Respeta la temática del canal y utiliza un lenguaje apropiado.

- Evita el uso de mayúsculas, ya que pueden interpretarse como gritos o enfado.
- Evita el uso de mensajes de bienvenida automáticos para cada participante que entre en el chat, del tipo “Bienvenida, Pilar”. Es mucho más agradable y dinámico ser saludado por uno o dos usuarios que te hayan visto entrar.
- Despídete al ausentarte del chat, aunque la ausencia solo sea durante unos minutos. De esta forma los demás participantes no seguirán intentando comunicarse contigo, sin posibilidad alguna de obtener respuesta. Y vuelve a saludar cada vez que entres de nuevo en el chat.

2.2.2. *Netiqueta para los tutores*

Para el inicio del curso:

Los alumnos, en ocasiones, pueden comenzar un curso en línea con cierta incertidumbre, debido a varias causas posibles. La más habitual es su falta de experiencia en este tipo de cursos, o incluso en el manejo de Internet o del propio ordenador. Los primeros días del curso son fundamentales para que el tutor pueda ayudarlos a superar sus temores, así como para motivarlos a seguir avanzando y finalizar el curso. Por todo ello, es conveniente que el tutor tenga en cuenta varias reglas básicas al inicio del curso:

- Algunos alumnos no disponen en su ordenador del software preciso para seguir con éxito el curso, e incluso desconocen tal circunstancia. Por ello, conviene que el tutor les informe de dicha eventualidad días antes del inicio del curso, en un mensaje que llegue también a su correo electrónico personal, que podría ser el mensaje de bienvenida al curso.
- Aunque nos parezca mentira, algunos alumnos pueden olvidar la fecha de inicio del curso. Conviene que el tutor la recuerde unos días antes en un mensaje que llegue también a su correo electrónico personal, que podría ser también el mismo mensaje de bienvenida al curso.
- Conviene motivar a los alumnos a que se presenten al iniciar el curso, mediante la propia presentación del tutor; así como comentar por mensajería a cada alumno alguna de las informaciones ofrecidas en sus propias presentaciones, en lugar de ofrecerles una respuesta estándar similar a todos ellos. Este modo de proceder demuestra interés por cada alumno por parte del tutor, y motiva a la participación del alumno.
- Es conveniente que el tutor conteste lo antes posible a cualquier duda que plantee un alumno. Se considera adecuado un máximo de 24 horas, que puede alargarse a 48 horas durante el fin de semana.
- El tuteo al dirigirse a los alumnos es perfectamente adecuado. Sin embargo, puede ser igualmente adecuado que un tutor prefiera tratar de usted a los alumnos y solicitar su permiso para tutearlos.
- Conviene preparar un documento (e incluirlo en el almacén) que recoja las respuestas a las preguntas más frecuentes de los alumnos, y que cualquiera de ellos pueda consultar en cualquier momento que lo precise.
- Conviene informar a los alumnos al principio del curso, en un mensaje general, acerca de dónde pueden encontrar toda la información más relevante para seguir



el curso. El mensaje de bienvenida al curso puede ser un buen medio para informarles de ello.

- Algunos alumnos confunden las prácticas incluidas por defecto en la plataforma con las prácticas nuevas incluidas o suprimidas por el tutor. Conviene recopilar todas las prácticas en un documento y subirlo al almacén. De esta manera serán más accesibles para los alumnos.
- Conviene informar de los criterios para el apto en un documento incluido en el almacén, accesible en todo momento para cualquier alumno que tenga dudas al respecto.
- Se debe actualizar la información que el curso ofrece por defecto al alumno en la plataforma, por ejemplo la relativa a la legislación vigente respecto a cada uno de los temas tratados. Puedes hacerlo directamente o incluso propiciar que sean los propios alumnos quienes la actualicen, mediante una práctica a tal efecto. Esta práctica puede ser un buen ejemplo de práctica en grupo.

Durante el transcurso del curso:

- Sé flexible y tolerante con los alumnos, especialmente con sus errores. Recuerda que tú también puedes ser alumno en muchos otros cursos, así que trátalos como te gustaría que te trataran.
- No olvides notificar al Servicio de Formación cualquier baja de un alumno que se produzca durante el transcurso del curso.
- Conviene no mostrarse demasiado estricto en cuanto a las fechas de entrega de las prácticas, o en cuanto a su orden de entrega. Es posible que para ti sea más cómodo que sigan un cierto orden de entrega, o que exista una fecha límite, pero recuerda que precisamente estos cursos son preferidos por el alumnado en parte por la flexibilidad que ofrecen. Además, ten en cuenta que algunos alumnos no tienen demasiada experiencia en el manejo de los servicios en línea –e incluso en el manejo del ordenador– y pueden tardar más de lo habitual en ponerse al día o en realizar las prácticas. También es posible que un alumno prefiera comenzar por las prácticas menos laboriosas, en función de su disponibilidad de tiempo, y puedes ser flexible en ello, siempre que la secuencia de las unidades didácticas del curso lo permita.
- Conviene utilizar un lenguaje con los alumnos que no sea demasiado exigente para reconducir sus intervenciones o corregir sus prácticas, acompañándolo siempre que puedas de un “por favor”. Piensa que estás tratando con adultos, que pueden ser compañeros tuyos en otros cursos e incluso tutores de un curso en el que tú seas uno de los alumnos. Trátalos como te gustaría que te trataran.
- Conviene disculparse cada vez que tardes más de lo previsto en contestar a una duda o en corregir una práctica. Los alumnos tienen derecho a conocer cuanto antes el resultado de su aportación/intervención en el curso y lo contrario puede entenderse como falta de interés del tutor y desmotivar en el seguimiento del curso.
- Conviene avisar a los alumnos si durante un fin de semana o durante unos días el tutor no va a estar disponible en la plataforma (por ejemplo, a causa de un viaje o de una circunstancia inesperada). Hazlo mediante mensajería, así como mediante

el tablón de anuncios. De esta forma, los alumnos no se quedarán esperando tus respuestas.

- Conviene redactar un resumen de cada una de las sesiones presenciales e incluirlo en un documento en el almacén. E igualmente con la charla. De esta forma, los alumnos que no hayan podido acceder a dichas sesiones pueden conocer qué temas se trataron y ponerse al día.
- Conviene redactar un documento-resumen con las prácticas de los alumnos, una vez corregidas, e incluirlo también en el almacén. Esta información puede servir de ayuda a los alumnos más rezagados en la realización de sus prácticas, así como para todos los alumnos en general, al permitirles conocer cómo las han elaborado los demás compañeros. Un detalle a este respecto: pide permiso a los alumnos antes de incluir sus prácticas en estos documentos-resumen, ya que se trata al fin y al cabo de su propio trabajo. La percepción de los alumnos será de que respetas y valoras su trabajo.
- Conviene vigilar que esta puesta a disposición pública del trabajo de los demás no es aprovechada excesivamente por algún alumno para ahorrarse el trabajo en la realización de las prácticas.
- Conviene que no escatimes en medios para contactar con los alumnos que no entran en la plataforma o que no están remitiendo sus prácticas (sobre todo cuando falta poco para acabar el curso). Si es preciso, contacta telefónicamente con ellos, sirviéndote de la información que tienes disponible en el listado de alumnos del curso que te ha facilitado el Servicio de Formación.
- Si estás tuteando a los alumnos, intenta mantenerte en dicho tuteo también cuando envías a alguno un mensaje para recordarle que no está participando en el curso o no está remitiendo las prácticas o cuando exista algún conflicto. La única excepción a este trato es el caso en que un alumno te pida expresamente que le trates de usted.
- Conviene que anuncies en el tablón de anuncios cada documento que incluyas en el almacén e incluso mediante mensajería a su correo personal, si consideras que es muy importante que dispongan cuanto antes de la información en cuestión.

Para la participación en los foros:

Es posible que los alumnos se sientan inseguros para participar en los foros del curso o incluso que perciban que disponen de poco tiempo para ello. Al tutor le corresponde intentar suscitar su interés en dicha participación, para lo cual puedes seguir las siguientes reglas:

- Iniciar cada foro con un mensaje que puede incluirse al principio del curso, indicando el tema o la unidad didáctica sobre los que versa dicho foro, así como la utilidad de este.
- Conviene que las primeras participaciones en los foros de cada uno de los alumnos tengan algún tipo de respuesta. Si ningún otro alumno ha ofrecido respuesta alguna, hazlo tú mismo, en el mismo hilo conversacional, e intenta incluir una pregunta abierta al resto de alumnos para suscitar también sus respuestas, del tipo “Y sobre esta cuestión, ¿qué opináis los demás?”.





- Es interesante abrir foros diferentes para cada unidad didáctica del curso, para cada tema diferente de cierta relevancia en el curso. De esta forma centramos la información sobre la que versa cada foro. El problema es que los alumnos rezagados pueden encontrarse sin respuesta a sus aportaciones a un determinado foro, porque los demás alumnos ya han pasado a otra unidad didáctica o a otro tema. No olvides, por tanto, revisar las aportaciones a cada foro, incluso de aquellos que creías ya extinguidos.
- Vale la pena fomentar las respuestas de los alumnos a las aportaciones de los demás compañeros en los foros, preguntando directamente sobre dichas aportaciones, especialmente a los compañeros que suelen participar en los foros, pidiendo que las respuestas se emitan al hilo de la conversación ya abierta en cada caso. Así se consigue que los que suelen participar en los foros lean las aportaciones de los demás y se contesten unos a otros.
- Para suscitar la participación de aquellos que no suelen participar en los foros, conviene pedirles por mensajería que respondan en el foro a alguna cuestión que se les plantee o respecto a la aportación concreta de algún compañero en el foro, en cuyo caso conviene recordarles que contesten en el mismo hilo conversacional del tema en cuestión.
- Otra forma de suscitar la participación en los foros es establecer alguna práctica o tarea en grupo, para cuya realización plantees que utilicen el foro en lugar de la mensajería individual.
- Si un alumno aparenta no haber leído las aportaciones de sus compañeros en un foro cuando realiza su propia aportación (por ejemplo, iniciando un nuevo hilo conversacional o haciendo comentarios similares a las aportaciones de los demás, pero sin hacer mención alguna de estas), conviene plantearle que participe de nuevo con su misma aportación, pero en el hilo conversacional ya abierto por otro compañero, o que comente las aportaciones de los demás. Indícale exactamente en qué hilo conversacional debe realizar su aportación. Y refuézale cuando lo haga correctamente, con comentarios acerca de lo bien que lo ha hecho y continuando con tus respuestas su propio hilo conversacional, en caso de que ningún otro alumno lo haga.
- Es importante que introduces tú mismo nuevos temas de debate en los foros cuando estos escaseen.
- Pero no te conviertas en el protagonista en los foros. Tu tarea es dinamizar y potenciar la participación de los alumnos. Conviene que no contestes a todas las aportaciones de los alumnos –o lo hagas de forma que casi las cierras– a nuevas aportaciones de los demás.

Para el chat:

- Conviene recordar a los alumnos la fecha y el horario en que se va a realizar el chat con la suficiente antelación mediante un mensaje a su correo electrónico personal y no solo mediante el tablón de anuncios.
- Intenta acordar la fecha y horario de realización del chat con los alumnos, dándoles la oportunidad de que se realice en la fecha que más alumnos tengan disponible entre tus propias fechas disponibles.

- Conviene saludar a cada alumno cuando entra en el chat, así como pedirle que se identifique, si no lo ha hecho, para que sea identificado en sus aportaciones al chat.
- Despide a cada alumno que informe de que va a ausentarse temporal o definitivamente del chat.
- Conviene que centres los temas que se traten en el chat, si se desvían demasiado de tus propios objetivos. Y si es necesario, también conviene que plantees nuevos temas de conversación. Intenta evitar los silencios mayores a 20 segundos en el chat.
- Sé suficientemente flexible con las conversaciones cruzadas, siempre que no se extiendan en exceso, o se conviertan en diálogos cerrados al resto de participantes en el chat.

3. TRABAJO EN GRUPO

Podemos hablar de comunidades cuando, además de compartir preocupaciones, también compartimos valores profesionales y sociales; cuando nuestra aportación no es solo material y se llega a adquirir un compromiso y un sentimiento de pertenencia.

3.1. Trabajo en grupo y aprendizaje cooperativo

El trabajo en equipo es un término que se emplea muy frecuentemente en las aulas de clase, dependiendo de la organización y desarrollo de las actividades que los profesores mantengan. Trabajar en equipo es un modelo que se ha seguido y se ha modificado con el paso de tiempo. Ahora se le ha dado más peso al aprendizaje cooperativo, es decir, un grupo de alumnos trabaja en equipo y el resultado de este trabajo debe reflejar que todos y cada uno de ellos han aportado información de igual manera.

Este sería el modelo ideal, pero ¿qué se hace cuando el trabajo no ha sido recíproco? Los profesores deben orientar de modo que sus alumnos adquieran destrezas sociales cooperativas que tengan como resultado trabajar en grupo.

Existen diversos ejemplos que son muy poco usados, como la elaboración de encuestas que sirven para conocer la opinión de una población, acerca de un tópico en particular. Asimismo, mediante experiencias de profesionales en la educación, podemos mencionar una dinámica de investigación documental que habla acerca de la distribución de un gran grupo de alumnos en equipos de trabajo y donde cada uno de ellos tienen que informar acerca de un tema en particular. Esta información debe ser mostrada de una manera interesante y que llame la atención de sus compañeros.

Para lograr lo anterior, el profesor asesora a los equipos con el fin de poder investigar, dónde investigar y cómo aprovechar todos los recursos que tengan a su disposición; entonces los estudiantes se apoyan entre sí, tal y como debe ser el trabajo en equipo, de tal manera que los alumnos se enfrentan con problemas y obstáculos que los llevarán a polemizar y defen-



der sus posiciones ante los otros equipos y compañeros, así como a aceptar las ideas de los demás.

Todo esto es una buena oportunidad para aprender a hacer investigación documental; las tareas comunes nos permitirán mejorar el trabajo en grupo y obtener un verdadero aprendizaje cooperativo.

3.2. De los grupos a la cooperación

Para ser más eficientes, los equipos de trabajo deben ser cooperativos. Es decir, todos y cada uno de sus integrantes tendrán que participar para lograr una auténtica cooperación, por lo cual la integración es total y se enriquece con la colaboración de los demás.

Algunos elementos de los grupos de aprendizaje cooperativo que han descubierto profesionales en psicología educativa son, entre otros:

- Trato cara a cara (prescindible en comunidades virtuales)
- Interdependencia positiva
- Responsabilidad individual
- Destrezas colaborativas
- Procesamiento grupal

Estos elementos se resumen básicamente en el sentimiento de apoyo, de unidad y de orientación; aunque se trabaje en equipo, se demuestra a su vez que el aprendizaje también es individual. Las destrezas colaborativas permitirán una retroalimentación y una sensación de implicar a los integrantes de dicho equipo.

De la misma manera, se presentan algunos patrones para establecer los grupos cooperativos y se tiene en cuenta que el tamaño del grupo varía con respecto a las metas de aprendizaje trazadas; si el objetivo es repasar o practicar la información bastará con que los equipos sean pequeños, entre cuatro y seis personas, mientras que si el propósito es debatir, se debe fomentar la participación y resolver problemas y los grupos crecerán en tamaño. Es indispensable que los profesores vigilen los grupos de trabajo para comprobar si todos contribuyen, participan y aprenden; asimismo, el profesor asignará a sus estudiantes diversas funciones para apoyar el aprendizaje, funciones tales como el fomento, la discusión, la lluvia de ideas, los sondeos y la creatividad.

Entre otros modelos, están también los llamados cuestionamientos recíprocos, que proporcionarán dinámicas como plantear preguntas que serán respondidas entre los alumnos, donde habrá turnos para preguntar y responder y así todos participarán dirigiendo un diálogo y obteniendo un aprendizaje cooperativo. De la misma forma, los guiones pueden apoyar el trabajo en equipo, no debemos olvidar que los guiones se elaboran con una lectura previa de un texto, resolución de problemas y dudas, resúmenes y, al final, una corrección que permitirá compartirlo con los demás compañeros.

Para finalizar, cabe indicar que todo lo anterior no podría ser concretado sin una planificación y una supervisión cuidadosa del profesor de grupo; por tanto, es imprescindible que el tutor lleve a cabo revisiones periódicas de las funciones y del trabajo asignado a sus alumnos para que no se presenten obstáculos en el aprendizaje y no se lesionen las relaciones sociales que se gestan en este desarrollo grupal. El trabajo en grupo y el aprendizaje coope-



rativo sí se pueden lograr, solo es necesario que todos los involucrados se comprometan firmemente y no claudiquen en el camino.

3.3. Llevando todo esto a entornos virtuales

Los entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje ofrecen nuevas oportunidades para el desarrollo de proyectos basados en metodologías de enseñanza-aprendizaje y trabajo cooperativo. Estas oportunidades obligan, sin embargo, a readaptar el concepto de aprendizaje cooperativo tradicional, especialmente a partir del factor asincronía.

Este tipo de aprendizaje obliga a cambiar los hábitos de trabajo en grupo a todo lo relacionado con la planificación, programación, nivel de exigencia, tolerancia, respeto, etc.

El desarrollo de un proyecto en grupos de trabajo colaborativo virtual facilita que los alumnos adquieran de forma gradual las competencias genéricas en TIC y otras propias del trabajo en grupo, un proceso global en que las competencias que se van adquiriendo son puestas en marcha fase a fase.

El trabajo en grupo en entornos virtuales permite que los alumnos interioricen las actividades básicas necesarias para un trabajo cooperativo virtual (compromiso, transparencia, constancia y respeto entre los miembros del grupo), a la vez que pone en práctica habilidades relacionadas con la comunidad virtual y asíncrona (valorando la calidad de la interacción, la constancia en el intercambio de información, la capacidad de tomar decisiones, el análisis crítico y constructivo), la planificación y organización, la búsqueda y gestión de la información (trabajando en un entorno síncrono con las nuevas herramientas que facilita la Red).

Estas herramientas ayudan a los alumnos a adquirir una serie de conocimientos, habilidades y actitudes considerados clave en la sociedad de la Red. Esto fomenta el desarrollo de nuevas propuestas metodológicas de trabajo en grupo.

Entre las actividades que deberíamos contemplar para el trabajo en grupo en entornos virtuales tendríamos:

- Ofrecer nuevas ideas y proporcionar soluciones a las dificultades del equipo.
- Buscar información referente al contenido del curso.
- Interesarse por las ideas de otros y desarrollarlas.
- Intentar coordinar las actividades de los miembros y clarificar las aportaciones de estos.
- Evaluar los resultados del equipo.

En el marco de este escenario, los instrumentos que deberíamos utilizar para recoger los datos de los resultados del grupo de trabajo son los siguientes:

- Mensajes de reflexión grupal: al finalizar el trabajo en equipo y como una más de las actividades para cerrar la dinámica del trabajo cooperativo, cada grupo de trabajo discute en torno a lo que ha supuesto el trabajo en grupo en entornos virtuales y manda un mensaje resumen al foro del aula para ser compartido con el resto de compañeros del curso.



- Documento de autoevaluación individual y grupal: es otra de las actividades que se lleva a cabo al finalizar el curso, donde quedan reflejadas aportaciones personales y del resto de compañeros en relación con el trabajo del curso y de la dinámica llevada a cabo en el seno del grupo.
- Cuestionario individual anónimo que responden los alumnos voluntariamente con la finalidad de que el profesorado el curso pueda validar si la metodología del trabajo por grupos favorece la adquisición conocimientos
- Observaciones que se lleva a cabo en los espacios “Debate” y “Espacio de disco compartido” del espacio virtual de los grupos de trabajo.

Como ejemplo de herramienta de trabajo tenemos GoogleGroups, la pantalla principal es la unión entre el buzón del correo electrónico, una web monográfica de este proyecto con varias subpáginas, un medidor de actividad del desarrollo de las tareas, una herramienta para comunicarte con los miembros del grupo de trabajo y un sitio donde almacenar archivos del grupo de trabajo.



4. SEGUIMIENTO Y MOTIVACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN

El alumno de formación en línea requiere un seguimiento y *feedback* continuado, de ahí que se haga imprescindible la figura de un tutor que coordine la dinamización del aula y el seguimiento de alumnos.

Distingamos dos casos: los cursos largos, de más de cinco semanas o cincuenta horas de clase, y los cursos cortos, de menos de cinco semanas o de menos de cincuenta horas de clase.

En los cursos largos la motivación y la estructura son fundamentales, mientras que en los cursos cortos un buen planteamiento, lograr objetivos prácticos y su brevedad son un apoyo importante.

En un curso largo se debe trabajar no solo con el individuo, sino también con el grupo. Hay que estar atento a cada participante pero no descuidar el clima grupal, que es tan importante o más que el individual, ya que cada alumno se fundirá con el grupo. Nuestra función, además de ofrecer contenidos, es lograr que ese grupo sea un equipo, que opine, que participe, que se comuniquen entre ellos y con nosotros, que se motive como grupo. Si lo logramos, en un momento de decaimiento particular, el grupo apoyará a este compañero y esto valdrá mucho más que cualquier palabra de respaldo del profesor.

En un curso corto, el profesor es el referente. La relación entre los alumnos suele ser escasa y debemos tender a motivar y a guiar objetivos individuales. No hay que descuidar al grupo, ya que puede echarnos una mano en todo momento, pero las relaciones suelen ser más de pareja que de grupo y una de las dos partes es el profesor casi siempre. Aquí influye mucho el trato personalizado y hay que tener ojo para equilibrar los comentarios y las emociones y tratar de cerca al alumno. Por ejemplo, si un alumno presenta una actitud de desánimo o lentitud injustificada en su trabajo, nuestras palabras serán de aliento, para compensar. Si un alumno está eufórico y resulta petulante u ofensivo con otros compañeros o con nosotros mismos, nuestras palabras serán críticas, sin ser ácidas, para bajarle los humos.

Para grupos, algunas técnicas que funcionan:

- Escucha activa: se entabla un diálogo con toda la clase, intentando que participe todo el mundo y no rebatiendo argumentos, sino oyendo todo como una esponja para analizarlo posteriormente. Se realiza una crítica grupal, intentando localizar los problemas y encontrar las soluciones.
- Lluvia de ideas: basadas en la propuesta de actividades, algo constructivo. La dinámica anterior servía para evaluar; esta, para motivar. Todo el mundo opina sobre ejemplos, actividades, cosas que hacer y estudiar. Se apunta todo en una pizarra y se elige por votación. El profesor debe opinar, pero al final y sin que se note demasiado su presencia.

Para alumnos individuales, algunas técnicas que funcionan:

- Refuerzo positivo: al alumno se le dicen las cosas que hace bien, en el momento y en público. Hay que ir con cuidado para no ser condescendiente y no parecer un bando municipal gritando a los cuatro vientos.
- Acuerdo: se habla con el alumno y se identifican sus objetivos personales (lo que quiere sacar) con los objetivos del curso. Se realiza un compendio equilibrado entre lo que quiere saber, lo que debe saber y lo que nosotros creemos que debe saber (ilusión, obligación, orientación). Se llega a un pacto entre alumno y profesor y se lleva adelante.

En cualquiera de los dos casos, grupos e individuos, la máxima que se debe seguir es la del equilibrio. Si el alumnado sale, además de sabiendo y cumpliendo objetivos didácticos, con una sensación agradable y una motivación, habremos conseguido no solo que cada alumno aprenda algo sino que salga satisfecho e ilusionado. A la larga, le habremos hecho ganar, como mínimo, autoestima y, más allá, generado ganas de seguir aprendiendo.

En cualquier caso, el seguimiento del alumnado debe ser personalizado. Para ello utilizaremos las herramientas disponibles de la plataforma mediante las que podemos saber si el alumno se ha conectado, el tiempo de conexión y si utiliza las herramientas disponibles, como el foro, la mensajería, etc.



4.1. Técnicas para evitar el abandono en los cursos en línea

1. Conoce rápidamente si el alumno tiene visos de abandonar.
Para ello mándales algún ejercicio semanal, tipo foro, tarea, etc. Eso nos permitirá saber quién no trabaja. Un tutor jamás debe dejar para el final este tipo de comprobaciones.
2. Tutoriza a tus alumnos.
Se debe dar soporte a nuestros alumnos vía teléfono, correo electrónico, Skype, foros, el cara a cara, etc., así como marcarse unos tiempos de respuesta adecuados y establecer un buen clima de consulta. No hay nada como decirle al alumno: “Si no te he respondido en un par de días, insiste por favor, que alguna vez he trasapelado un correo”. De ese modo se crea un magnífico ambiente de enseñanza.
3. Intenta que al principio todos tus alumnos acaben con éxito una pequeña parte del curso en línea.

4. Involucra a tus alumnos en comunidades de aprendizaje.

Este es un punto en el que profundizar en la formación en línea. Crea grupos de alumnos afines que se apoyen mutuamente. Empieza con trabajos sencillos conjuntos que puedan elaborar en línea (evítalos problemas de desplazamiento o selecciona a alumnos geográficamente muy próximos). Esta socialización fomenta el aprendizaje y es el mejor remedio contra el abandono.

5. Analiza cursos de manera individual.

Fíjate fundamentalmente en aquellos que tienen mayor índice de abandono. Analiza cuánto esfuerzo necesita el alumno para acabar el curso y si necesita poseer conceptos previos.

4.2. Cómo animar los foros e incentivar la comunicación entre el grupo

A menudo, los participantes del curso envían al tutor sus aportaciones, dudas o preguntas a través del correo electrónico, con lo que se establece una comunicación bidireccional y no grupal.

¿Cómo puedes cambiar esta dinámica?

Deberías distinguir entre las preguntas que se hacen durante la primera semana y el resto. En la primera semana las preguntas son relativas a problemas técnicos y a cómo deben trabajar en la plataforma.

Muchas veces *a*) son temas que no quedaron claros en la sesión presencial, o *b*) los alumnos no fueron a la sesión presencial y por tanto desconocen esta nueva forma de aprendizaje.

Para estas preguntas puedes elaborar unas respuestas en formato PMF (preguntas más frecuentes) y colgarlas en el almacén de la plataforma. El ejercicio de empatía previo es imprescindible. Debes ponerte en la piel del alumno y anticiparte a sus dudas. ¡Aunque nunca dejarán de sorprenderte!

El método que se debe seguir es el siguiente:

1. Recibes el correo de un alumno con una duda o problema.
2. Debes contestar personalmente ese correo. En tu respuesta tranquiliza al alumno y dale la solución. Además, remítele al almacén, donde encontrará el archivo PMF, por si le surgen más dudas.
3. Abre un mensaje en el foro con una frase del estilo “Algunos compañeros me indican que tienen este problema (...). He preparado un documento con respuestas para este caso y otros similares. Id al almacén y descargad el PMF”.

El uso del plural, aunque solo haya hecho la pregunta una persona, hace que nadie se sienta aludido personalmente y que el resto de alumnos sean cómplices.

Para el resto de preguntas que se suscitan durante el curso puedes usar otras técnicas:

Ante una duda o problema detectado por el alumno:

1. Recibes el correo de un alumno con una duda o problema.



2. Contesta personalmente el correo y remite al alumno al foro, en el que obtendrá la respuesta. Usa una frase del estilo “Gracias por tu aportación y, como me parece tan interesante, voy a reenviarla al foro porque seguro que al resto del grupo también le aprovechará”.

3. Abre un mensaje en el foro con una frase del estilo “Un colega vuestro me indica que tiene este problema/ha detectado esto. ¿Cómo lo veis vosotros?, ¿tenéis dudas similares?, ¿os ha pasado también?”.

4. Espera a que en el debate surja la respuesta y, si nadie sabe dar con la clave (no pasa nunca, siempre alguien sabe algo), da la respuesta o haz un resumen o conclusión del debate.

Para las preguntas *off-topic* (las que no tienen que ver con el curso), tienes varias alternativas: responderlas por correo personal, dejarlas para el almuerzo de la sesión presencial o aprovechar el chat para tratarlas.

Finalmente, prepara con mucho cuidado y mimo correos para casos como:

1. Alumnos que no siguen el ritmo porque corren demasiado.
2. Alumnos que no siguen el ritmo porque van rezagados.
3. Agradecimiento por las prácticas recibidas. Es un acuse de recibo con un poco de ánimo.
4. Mensajes para el foro con el fin de indicar que se abren nuevos temas, que acaban los plazos para las prácticas, que mañana hay chat o sesión presencial, que hemos subido algo al almacén, etc.

4.3. La importancia de la primera sesión presencial

La Guía del alumno contiene toda la información que el asistente al curso necesita; con todo, la primera sesión presencial resulta indispensable: no solo aclara el método o el concepto de aprendizaje, sino que también es la primera y gran ocasión para cohesionar el curso.

Muchos alumnos no acuden porque no ven claramente su necesidad o no lo consideran obligatorio, pues han hecho ya otros cursos en línea. Estos alumnos a menudo tienen dudas que podían haberse evitado si hubieran asistido a la presencial y que, como tutores, debemos tener previstas para orientarles durante la primera semana.

Un ejemplo tan sencillo como dramático es lidiar con problemas informáticos: desde el bloqueador de *pop-up* que debemos distinguir entre un mensaje y una entrada en el foro, la conveniencia usar un color diferente al de tus compañeros en el chat o el empleo de las normas de cortesía en este nuevo entorno.

Usar una práctica creativa en la primera sesión, al margen de las previstas en el curso, sin puntuación, solo para familiarizarse con la plataforma y los compañeros, sirve para el doble propósito de resolver dudas de accesibilidad a las herramientas del campus virtual y, lo más importante, para conocerse y empezar a tratarse.

Debe quedar claro desde la primera sesión presencial (y debería aparecer por escrito en la Guía del alumnado) que no se pide permiso para subir al foro o al almacén las prácticas (todos aprendemos de todos). Además, esta es una forma de hacer visibles a los *lurkers* (personas que leen en los foros pero que no participan nunca en ellos).

Y como todos aprendemos de todos, la calidad y la originalidad de las aportaciones deben ser nuestro objetivo. Tal vez, la forma de motivarlas sea no admitir aportaciones del estilo:



“Como mis compañeros ya lo han dicho todo, yo solo comento que estoy absolutamente de acuerdo con lo que se ha dicho” o “Todos los ejemplos que he encontrado ya los habían dicho antes mis compañeros”.

Evidentemente, no podemos pretender que no haya sintonía o coincidencias, pero si un alumno interviene siempre en el último momento, debemos hacerle ver que se está beneficiando del trabajo de los otros y que no aporta nada al grupo.

4.4. ¿Motivar o no desmotivar?

A veces no es motivación lo que busca el alumno, sino que no le desmotiven; si sus aportaciones originales pesan tanto como las obviedades de otros, puede acabar por el camino trillado. Los alumnos suelen venir motivados “de casa”; creo que las causas del abandono se deben más a la desmotivación que a la falta de entusiasmo inicial.

¿Qué los desmotiva?

- Sentirse solos
- No entender
- No llegar al ritmo marcado
- Aburrirse

Para cada causa debemos tener una solución:

Sentirse solos. ¿Cuántas veces te has desesperado esperando la respuesta a una pregunta? Debemos responder a tiempo. Todos queremos saber cuando lo necesitamos. No podemos estar conectados las 24 horas, pero sí con mucha frecuencia y dar la respuesta concreta a la pregunta. Asimismo, debemos repensar nuestra respuesta, replantearnos qué hemos dicho cuando no nos han entendido. Nuestra responsabilidad sobre los mensajes es total. Si no nos entienden es porque no nos explicamos bien.

No entender. Hay muchos niveles de conocimiento y los contenidos están pensados para un segmento; si nuestros alumnos no entienden los contenidos habrá que dar con la solución: ¿Está el alumno en un nivel superior al que le corresponde?; ¿los contenidos no son los adecuados?; ¿los ejercicios no se corresponden con la teoría?, etc.

No llegar al ritmo marcado. Problemas de agenda pueden hacer coincidir el curso con un pico de trabajo, con otros cursos o con problemas personales. La flexibilidad del método en línea no debe ser entendida como un todo vale a la hora de hacer el curso o de entregar las prácticas. Nuestro objetivo es que el alumno aprenda a hacer, y eso no se consigue en las últimas 48 horas del curso. Ante problemas concretos, hay que actuar de forma personalizada: repautar el calendario y reforzar el compromiso del alumno con el curso.

Aburrirse. Prohibido absolutamente. Ningún contenido es aburrido per se. Solo necesita más imaginación. El humor es uno de los recursos que más éxito tiene, en la vida real y en la virtual. Se nota si un hablante mueve las manos en un discurso que oyes por la radio. ¿Cómo? Por la energía y la vitalidad que imprime. Lo que hay que saber es cómo mover las manos en mensajes de correo electrónico. Las historias de toda la vida, las anécdotas, los ejemplos, etc., se cuentan ahora en vídeo, en aplicaciones interactivas, como realidad aumentada, etc. ¿Quién se quiere aburrir?



La otra gran virtud del humor es que permite darle la vuelta a la realidad, poner distancia entre el objeto y nosotros: aligerar la tensión.

Además, el humor comparte con los juegos la misma fama. No son métodos serios de aprendizaje, no son los adecuados para adultos, no están bien vistos; pero son eficaces. Porque te obligan a aceptar lo no previsto: el éxito de un buen chiste es que no te esperes ese final, con lo que remueves las presuposiciones del oyente. Así, infiriendo, recapacitando, asomándonos al otro lado es como podemos avanzar.

5. EVALUACIÓN

Evaluar es una de las etapas más importantes dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje. No solo se evalúa al alumno para certificar el nivel de conocimientos alcanzado a lo largo de todo el proceso, sino que también se evalúa para ofrecerle una retroalimentación sobre su aprendizaje, para que los docentes conozcan la efectividad de su actuación, para certificar los resultados, para evaluar la calidad de la dinamización del tutor, etc.

La evaluación de cualquier proceso en una organización siempre se realiza con el fin de comprobar en qué medida se han alcanzado unos objetivos inicialmente establecidos y que se han marcado según la política y estrategia de dicha organización.

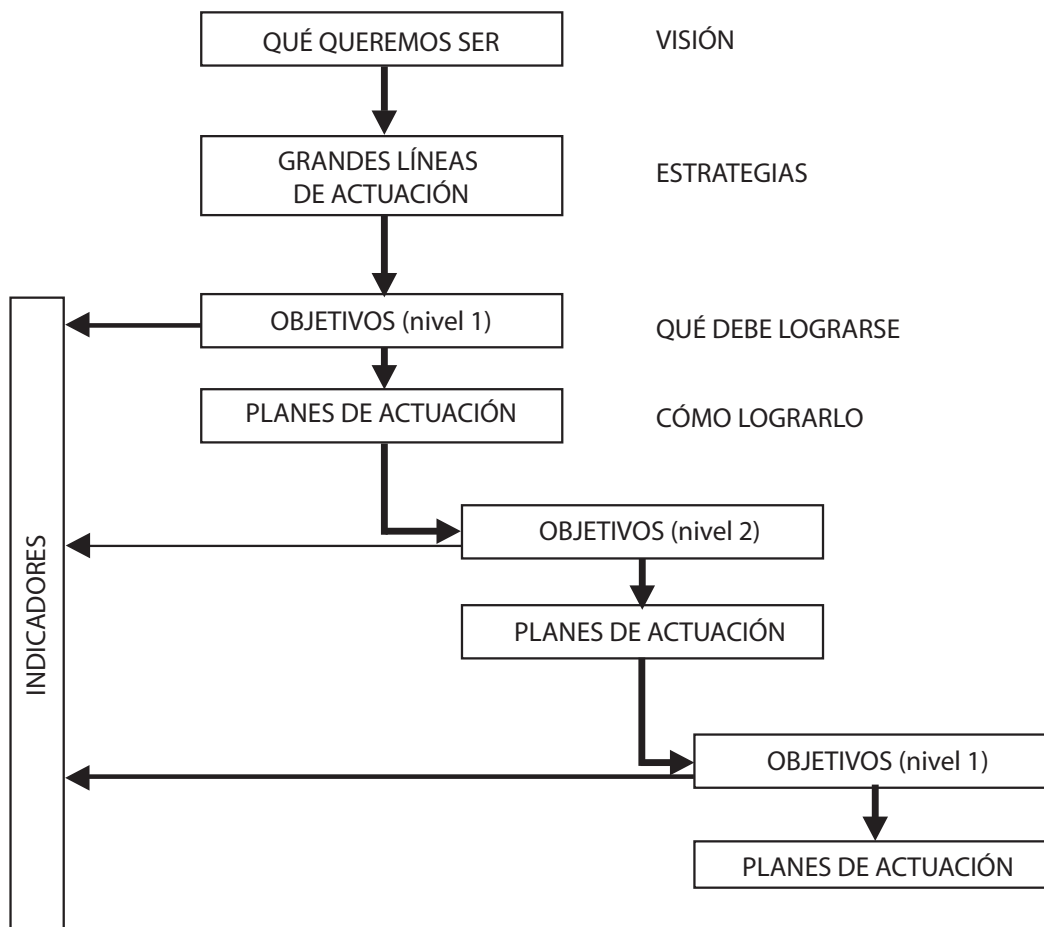
A partir de los resultados obtenidos en esta evaluación, se toman decisiones que contribuyan a la mejora de ese proceso y que aproximen los resultados a los objetivos marcados.

En el caso de las acciones formativas realizadas en entornos virtuales debemos tener en cuenta distintos aspectos al tratar de evaluar cada una de ellas. Si pensamos en el proceso formativo global en entornos virtuales, hay que tener en cuenta los aspectos siguientes:

1. Conocimiento adquirido. Los resultados obtenidos por el alumno tras haber recibido la acción formativa. Con el fin de saber si se han cubierto las necesidades que previamente se habían detectado, debe realizarse una prueba para conocer el nivel de conocimientos de la materia del que parte el alumno.
2. Contenido del curso. Evaluar el contenido del producto.
3. Entorno virtual. Evaluar los servicios relacionados con la prestación del servicio de formación a través de un entorno virtual (formador, herramientas de la plataforma, plataforma, etc.).

Para poder evaluar lo que está ocurriendo en cada acción formativa, debemos buscar indicadores cuyos resultados, tras la medición con la frecuencia establecida, nos den suficiente información como para poder tomar decisiones sobre el proceso.





Las características que deben tener los indicadores para asegurar el éxito son las siguientes:

- Simbolizan una actividad importante o crítica.
- Tienen una relación lo más directa posible con el concepto valorado con objeto de ser fieles y representativos del criterio que se debe medir.
- Los resultados de los indicadores son cuantificables y sus valores se expresan normalmente a través de un dato numérico o de un valor de clasificación.
- El beneficio que se obtiene del uso de los indicadores supera la inversión de capturar y tratar los datos necesarios para su desarrollo.
- Son comparables en el tiempo y, por tanto, pueden representar la evolución del concepto valorado. De hecho, la utilidad de los indicadores se puede valorar por su capacidad para marcar tendencias.
- Son fiables, es decir, proporcionan confianza a los usuarios sobre la validez de las sucesivas medidas.
- Son fáciles de establecer, mantener y utilizar.
- Son compatibles con los otros indicadores del sistema implantados y, por tanto, permiten la comparación y el análisis.

En lo que se refiere a la evaluación del primero de los tres aspectos a los que hemos hecho referencia anteriormente, podemos tomar como indicadores los siguientes:

- El número de alumnos aptos en el curso (todos aquellos que hayan superado el objetivo marcado en cuanto a asimilación del contenido).
- El tiempo total de trabajo en la plataforma desde que se inició el curso hasta que se finalizó.
- El porcentaje de cumplimiento de entrega de las prácticas en las fechas establecidas.
- El número de alumnos destacados (hay que establecer criterios para consensuar qué es un alumno destacado, aquel que supera el apto con creces, pudiendo ser un criterio el hecho de que un alumno aporte material relacionado con la acción formativa que ayude a la comprensión del contenido a sus compañeros).
- El porcentaje de abandono de los alumnos.
- La asistencia: se puede conocer el número de accesos, el tiempo empleado por los diferentes participantes de la acción formativa y las diferentes unidades didácticas.
- Las aportaciones: se puede conocer también el grado de implicación de los participantes en la acción formativa (alumnos, docentes y tutor), el número de mensajes enviados, intervenciones en los foros, etc. En este aspecto es donde más se puede valorar la calidad de las aportaciones de los alumnos.
- Los conocimientos: a través de técnicas e instrumentos de evaluación como las autoevaluaciones, ejercicios, exámenes, casos prácticos, etc., se puede medir el grado de aprendizaje alcanzado por el alumno.

El formador debe recoger todos los datos obtenidos de estos indicadores y es quien debe realizar su evaluación.

Respecto al segundo aspecto propuesto para evaluar: el producto en sí mismo, la acción formativa y el entorno virtual a través del que se propone, se deben tener en cuenta los siguientes indicadores:

- Si existe un sistema centralizado de soporte, para crear y mantener la infraestructura educativa.
- Si existe actualización y revisión periódica de los materiales para cada acción formativa y cada cuánto tiempo.
- Si existen especificaciones técnicas de uso de la plataforma (tanto para usarla como para acceder a esta).
- Si se utilizan directrices en el diseño y desarrollo comunes a todas las acciones formativas.
- Si existe planificación orientativa de los distintos módulos del curso para que el alumno se organice su propio tiempo, así como de la entrega de las prácticas.
- El número de inscripciones de un año para otro (porcentaje) en cada acción formativa.
- El porcentaje de uso de las distintas herramientas de la plataforma a disposición del alumno (proponer prácticas en equipo para su uso).



- El porcentaje de uso de forma síncrona y de forma asíncrona de la plataforma para medir su sensación de pertenencia a la comunidad.
- Si la plataforma del curso es de aspecto atractivo y amigable.
- Si es de acceso fácil y rápido.
- El número de incidencias detectadas en la plataforma por el equipo de soporte y el porcentaje de la evolución.
- Si la plataforma dispone de aplicación móvil para Smartphone.
- El número de horas formativas invertidas por alumno/número de horas formativas propuestas inicialmente.
- Desvío del coste de la acción formativa respecto a lo presupuestado.

Muchos de los datos de estos indicadores se recogerán de encuestas que deben contestar los alumnos al finalizar la acción formativa.

Respecto al tercer apartado, debemos identificar cuáles son los servicios prestados y preguntar al alumno sobre su percepción final en la recepción de esos servicios y, basándonos en los compromisos adquiridos en la prestación, preguntarle sobre su nivel de satisfacción respecto a:

- El número de herramientas diferentes de comunicación a través de la plataforma a disposición del usuario/alumno (chat, foros, wikis, etc.).
- El tiempo medio que tarda en contestar el tutor en cada uno de esos medios.
- La calidad en las respuestas del tutor a las consultas. Evaluar la profesionalidad del tutor y su amabilidad en las respuestas.
- La comunicación fácil con el tutor, buscando la implicación del alumno.
- La oferta al alumno antes de comenzar el curso de información, necesaria para concretar los objetivos (especificar claramente qué resultados se esperan del programa), el calendario de entrega de prácticas al tutor y la corrección de estas, qué puntúa y cómo.
- La oferta al alumno de acceso fácil al soporte técnico durante todo el curso, instrucciones detalladas sobre el funcionamiento de los medios tecnológicos utilizados y sesiones prácticas antes del inicio del curso.
- El porcentaje de alumnos que repiten curso en línea.
- El porcentaje de alumnos nuevos cada año.
- Las aportaciones de material externo por parte del tutor.
- El porcentaje de satisfacción de los alumnos respecto a la acción formativa y respecto al tutor.
- El tiempo que se tarda en dar al alumno el resultado de la evaluación de su conocimiento adquirido (si es apto o no apto).



Propuestas de futuro que hay que tener en cuenta en la evaluación

Para asegurar una buena evaluación de las acciones formativas y de todo el proceso formativo en el que se encuentran los usuarios, una buena práctica para la organización pública que ofrecen estos entornos virtuales sería el diseño, creación, publicación y seguimiento periódico de las cartas de servicios electrónicos, entendiendo como servicio electrónico el propio Servicio de Formación en Línea.

Estas cartas pretenden informar a los ciudadanos acerca de los servicios electrónicos que se encuentran a su disposición, indican las especificaciones técnicas de uso y los compromisos de calidad asumidos en su prestación por los departamentos y organismos públicos, de modo que los usuarios de estos servicios puedan intervenir más activamente en la mejora de la Administración pública.

Las cartas son una herramienta de gestión adaptable y flexible. Son un compromiso escrito por parte de un organismo público en el cual se fijan los objetivos y las metas que se desean alcanzar, los niveles mínimos de calidad y eficiencia en la atención a los alumnos y los mecanismos de quejas y compensación ante cualquier incumplimiento.

Al comprometerse a alcanzar ciertas metas, es más fácil evaluar el proceso.

Las cartas de servicios electrónicos han sido desarrolladas a través del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, capítulo III, artículo 8. Según la definición: "Las cartas de servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación".

La carta constituye un instrumento muy adecuado para informar públicamente de los servicios que ofrece la organización y de los compromisos de calidad establecidos en su prestación. Es una herramienta de comunicación e información y debe ser coherente con la definición de la calidad de servicio objetivo.

Proponemos para un futuro inmediato la creación de cartas de servicios electrónicos para la enseñanza en entornos virtuales. Los fundamentos sobre los que deben estar sustentadas son la igualdad en el trato, la objetividad, la continuidad en el servicio, la participación, eficiencia y eficacia, y la transparencia en los procedimientos e información completa y precisa de los servicios que prestan.

Se debería tender a una evaluación continua, tanto cualitativa como cuantitativamente, donde no hiciera falta una evaluación final.

Para mejorar todo el proceso (curso) se debería dar a los/las alumnos/as unas nociones básicas sobre las herramientas que se deben usar en la plataforma del curso (tutoriales, manuales, clases presenciales, etc.).

La formación en línea cuenta con unas posibilidades casi ilimitadas para realizar la evaluación.



6. CREATIVIDAD EN LA TUTORIZACIÓN Y PROPUESTA DE PRÁCTICAS

“No prestamos atención a las cosas aburridas”.

John Medina es un biólogo que explica en su blog y sus publicaciones sus [Brain Rules](#), las 12 reglas con las que trabaja el cerebro. Entre ellas está la regla o principio número 4, que es: “No prestamos atención a las cosas aburridas”.

Basándonos en este principio, queremos desarrollar algunos aspectos que hagan nuestra tutorización más amena o divertida, de modo que el alumno se sienta motivado o atraído por los aspectos clave de la materia que tenemos entre manos. Y ojo, no es una percepción del tutor; si el alumno PIENSA que el contenido o la práctica ES aburrido, entonces ES aburrido. Tenemos que trabajar en la percepción del alumno, más que en la del tutor.

Asimismo, intentaremos que el desarrollo de las prácticas que plantearemos al alumno sea entretenido, en la línea de la campaña viral [The Fun Theory](#), donde demuestran que es posible hacer que la gente adopte actitudes que pueden ser contrarias a la lógica de “el mínimo esfuerzo”, recompensándolas con momentos de diversión. Así es como funcionan nuestros cerebros, necesitamos contenidos que los estimulen para conseguir mantener la atención, por ejemplo, a la hora de hacer presentaciones John Medina plantea la necesidad de hacer algo emocionalmente relevante cada 10 minutos para captar de nuevo la atención de la audiencia a la que presentamos los contenidos. Hemos evolucionado para prestar atención a estos estímulos universales, a las amenazas, al sexo, a patrones o a las emociones. Estos estímulos se utilizan constantemente a nuestro alrededor, en la publicidad, el cine, la literatura, los videojuegos, etc. ¿Podemos utilizar este conocimiento de la forma en que funciona el cerebro para captar o mantener la atención de los alumnos? A continuación plasmaremos algunas experiencias en tutorización que intentan explorar este camino.

No pretendemos olvidar el contenido pedagógico de la materia que se imparte. Los objetivos pedagógicos deben cumplirse igualmente, pero los aspectos emocionales y creativos en la formación consiguen actuar antes, durante y después; creando tanto una mayor predisposición para captar la atención del alumno como una mejor comprensión a la hora de recibir la información; y por último una mayor retención de los conocimientos adquiridos.

Hacemos nuestro el refrán “Dime y lo olvido, enséñame y lo recuerdo, involúcrame y lo aprendo” y recordamos con emoción las materias en las que nos involucraron durante el aprendizaje y a aquellos tutores que consiguieron involucrarnos.

Por último, debemos considerar el tipo de formación que impartimos en nuestros cursos en línea. Bien por la escasa profundidad que se alcanza en los contenidos impartidos, bien por el poco tiempo del que disponemos para desarrollar estos contenidos, podríamos plantearnos, en lugar de pretender transmitir conocimientos, transmitir el interés por la materia, por conocer más, por profundizar, por aplicarla al día a día.



6.1. Algunas ideas para tutores

▶▶ Utiliza el sentido del humor

Muchas veces planteamos la formación, en línea o no, como algo serio. Ya sea por el público adulto al que se dirige, ya sea por los contenidos impartidos, serios por definición (apartados técnicos, legislativos, etc.).

No obstante, el humor siempre supone una buena estrategia para introducir conceptos o para animar a la participación. Tengámoslo en cuenta a la hora de presentarnos, de animar a la participación en foros y mensajería, o a la hora de plantear las prácticas de nuestra materia.

¿Puede presentarse la física cuántica de una forma divertida? Algunos empleados del LHC (Large Hadron Collider) del CERN han pensado que sí y han explicado su trabajo mediante un rap en el que explican su trabajo de forma divertida. Asimismo, los alumnos del [IES Antonio M.^a Calero de Córdoba](#) han traducido el vídeo para su departamento de Física y Química, y probablemente recordarán durante toda su vida lo que es la materia oscura, el Bosón de Higgs o la antimateria:

(<<http://www.youtube.com/watch?v=POixHU5ZGgQ>>).

▶▶ Busca una participación más personal

Otra forma de fomentar la participación es la de intentar que los alumnos expresen sus intereses y motivaciones al resto del grupo, así como su relación personal y sus experiencias con el contenido del curso. El hecho de ver reflejadas las experiencias de alumnos como tú hace más cercano el contenido.

Esta participación personal tiene otra vertiente interesante. El conocimiento en las organizaciones se encuentra muchas veces diseminado en multitud de estas experiencias personales, pero solo se convertirá en conocimiento útil y utilizable si conseguimos hacer que afloren, se compartan, se consensúen y se integren.

Rizando el rizo, Javier Llinares se ha creado un personaje llamado Max Estrella (en honor al creado por Ramón María del Valle Inclán) y relata sus experiencias personales como cliente en su blog <<http://www.maximoestrella.es>>.

▶▶ Busca materiales adicionales creativos

A la hora de seleccionar la documentación y los materiales adicionales del curso, hay que tener en cuenta no solo la calidad de sus contenidos, sino también la capacidad de captar la atención del alumno a través del humor y la creatividad. Un buen contenido aburrido ni siquiera conseguirá un mínimo de atención. En un aula puedes “obligar a prestar atención” a un contenido, pero en tutorización de cursos en línea difícilmente lo conseguirás. En Internet disponemos de numerosos recursos interesantes en clave de humor o altamente creativos.

El anterior ejemplo del LHC, o este mural animado sobre la evolución de las especies son buenos ejemplos (<<http://www.youtube.com/watch?v=sMoKcsN8wM8>>).



▶▶ Utiliza juegos o adivinanzas

Si llevamos un progreso homogéneo en el grupo tutorizado, podemos plantear las participaciones de los alumnos en los foros como una adivinanza a la que deberán responder y comentar las ocurrencias del grupo. Siempre obtiene una mejor respuesta que plantear directamente un mensaje “problema-respuesta” en el que no queda lugar para la reflexión del alumno, o que simplemente sabrá la respuesta con esperar el momento adecuado en que el tutor la facilitará.

Otra posibilidad es plantear los cuestionarios a modo de juego que suponga un reto adicional para el alumno.

En la plataforma de formación en línea Moodle existen multitud de herramientas para crear cuestionarios basados en sopas de letras, crucigramas, el juego del ahorcado, sudokus, etc., que podemos crear nosotros mismos sobre la materia que impartimos.

Un ejemplo es Activity Games#, con ejemplos en línea a los que podemos acceder como invitado (<<http://ebusiness-lab.epdo.teimes.gr/play2learn/course/view.php?id=2>>).

▶▶ ¡Que la práctica genere reconocimiento!

Proponer prácticas que generen un resultado que pueda compartirse, y que conlleve un reconocimiento en el grupo, en la organización o en algo mucho más global, utilizando Internet y sus herramientas de alcance mundial.

De nuevo un instituto, el Huerta de Sta. Ana, de Sevilla, nos enseña cómo hacer una práctica de inglés en la que participa todo el alumnado y el personal del centro, subtitulando y realizando un Lip Dub de una sola toma y con un final en el que demuestran que todos han aprendido “la lección”. Posteriormente ha generado reconocimiento a través de su publicación y al ser referenciado en multitud de blogs a raíz de su exposición en Youtube (<<http://www.youtube.com/watch?v=jJbIqiBNQX0>>).

▶▶ Introduce historias y anécdotas

Es interesante introducir historietas o anécdotas que sirvan de percha para colgar el conocimiento que queremos transmitir, como las tradicionales fábulas o las rondallas valencianas.

El físico Richard Feynman inventa continuamente historias para captar la atención del público no especializado y transmitirles cómo la ciencia busca responder a preguntas *sencillas*. Por ejemplo, cómo funciona el mundo (<<http://www.youtube.com/watch?v=l6DoSEqpJcU>>).

▶▶ Simula situaciones reales

Podemos simular situaciones reales en las que aplicar los conocimientos adquiridos. Se plantea como un juego de rol en el que los alumnos deben enfrentarse a la situación histórica o teórica que se plantea. Para ello es interesante sondear nuevas herramientas tecnológicas como la realidad aumentada, o los espacios virtuales donde simular situaciones para que el alumno las “viva” en primera persona.

Las herramientas de realidad aumentada se incorporan en los medios educativos como una forma de enriquecer los textos con imágenes virtuales que se solapan con las reales. Así se

puede ofrecer información multimedia o bien simular situaciones que sólo ocurren en la pantalla del ordenador. Aquí podemos ver técnicas de realidad aumentada en la lucha contra las fobias: <<http://www.youtube.com/watch?v=xiHCK55QDKY>>.

▶▶ Utiliza nuevas herramientas tecnológicas

Si bien la tecnología no lo es todo, sí que existen multitud de novedades técnicas que pueden ayudar a captar la atención de los alumnos, cada vez más habituados al uso de la tecnología en su entorno laboral o personal. Se están proponiendo los entornos personales de aprendizaje, con libertad para el alumno a la hora de elegir sus herramientas tecnológicas para publicación de contenidos como blogs, documentos colaborativos GoogleDocs y Slideshare; plataformas de publicación multimedia como Youtube o Flickr; el uso de redes sociales como Facebook o Twitter, de realidad virtual o realidad aumentada como Second Life o Layar, de geolocalización como Foursquare o Google Places, u otras difíciles de catalogar como Xtranormal, donde podemos convertirnos en directores de cine virtual para elaborar nuestros propios tutoriales. En todas ellas podemos encontrar una vertiente educativa y utilizarlos para estos propósitos.

▶▶ Otras estrategias

En el documento “[Estrategias Didácticas Creativas en Entornos Virtuales para el Aprendizaje](#)” de Marianela Delgado y Arlyne Solano, de la Universidad de Costa Rica, se exponen estrategias creativas en entornos virtuales como Moodle, entre otras:

- Glosarios colaborativos: cada alumno deberá aportar al menos un término o definición a estos, animando al comentar o matizar las definiciones aportadas por el grupo.
- Subgrupos de discusión: se divide el grupo en subgrupos y se propone analizar un tema desde diferentes perspectivas, exponiendo en un foro sus resultados al grupo. Tanto el moderador como otros miembros pueden proponer otras perspectivas o debates.
- Lluvia de ideas: aplicación de la conocida técnica en los foros o wikis, designando a un encargado de resumir las ideas propuestas.
- Creación de un portafolio o página wiki personal que recopile los progresos del alumno, con acceso a los demás alumnos.
- Controversia estructurada: se propone un tema y se divide el grupo en dos subgrupos con dos alternativas para que confronten sus posiciones en los foros.
- Exposición digital: utilización de las nuevas tecnologías para realizar exposición de trabajos revistas, boletines, presentaciones, vídeos.
- Entrevista o consulta pública: se invita a un experto y los alumnos le hacen preguntas mediante el chat, mensajería o foros.
- Estudio de casos prácticos o resolución de casos por grupos (caso práctico secuenciado).
- Rueda de ideas: similar a la lluvia de ideas, pero en grupos. Cada grupo realiza una lluvia de ideas, las debate y salen solamente cinco propuestas. Esas cinco de



cada grupo se aportan y se debaten en el pleno final, que deja unas últimas cinco propuestas.

- Apuntes de grupo: todos los apuntes y notas personales se vuelcan en una wiki. Al final se obtiene un producto que sirve de apoyo al trabajo o el examen.
- Contrato de aprendizaje: se pactan las condiciones. Se establecen por parte de todos las necesidades educativas, los tiempos y los modos. Al final se llega a un consenso y compromiso mutuos, tanto por parte del profesor como del alumno.

6.2. Evaluación creativa

El sistema de evaluación de los cursos que impartimos es un sistema binario: sí/no, 0/1, apto/no apto. Es un sistema difícil de compaginar con la propuesta de dinámicas atractivas y con la forma de recompensar los diferentes niveles de esfuerzo que realizarán los alumnos.

En cualquier caso, no debemos renunciar al esfuerzo de intentar mejorar la experiencia del alumno, si bien es necesario unas observaciones sobre la psicología de la recompensa que se esconde en ideas ya presentadas, como The Fun Theory o, por ejemplo, las estrategias usadas por los videojuegos de más éxito, que se constituyen en verdaderas plataformas psicosociológicas que explotan la forma en que funciona nuestro cerebro en aspectos como la atención, la recompensa, la adicción, etc. Valgan como ejemplos FarmVille, Angry Birds, World of Warcraft, etc., que explotan aspectos como la rivalidad con amigos, el espíritu de superación, el reconocimiento de la comunidad de usuarios, las recompensas incrementales, etc.

Lee Sheldon es un profesor de la Universidad de Indiana que propone un sistema de evaluación basado en doce niveles (las notas tradicionales) que se alcanzan acumulando XP Experience Points, al estilo de los juegos de rol, y parece ser que con gran éxito. Es una propuesta radical que no es fácil de adaptar a nuestro sistema de cursos, pero es un camino interesante que conviene tener en cuenta.

7. BIBLIOGRAFÍA

Capítulo “Gestión del tiempo”:

ACOSTA, José María. *El tiempo, la PNL y la inteligencia emocional*. Barcelona: Gestión 2000, 2005.

MARCELO GARCÍA, Carlos. “De la tiza al teclado: cambios, incertidumbres y aprendizajes en el proceso de convertirse en profesor online”. *Revista Iberoamericana de investigación, educación y pedagogía* (1). Universidad de Sevilla, vol. 3, pp. 41-66. [En línea. Fecha de consulta: 1/12/2010. Disponible en: <<http://prometeo.us.es/idea/miembros/01-carlos-marcelo-garcia/archivos/colombia.pdf>>].

ORGAZ ROMERO, Ana Isabel. “Las funciones del formador o tutor on-line”. (Trabajo final del programa FONTE-Formación Online de Tutores de Español). [En línea. Fecha de consulta: 1/12/2010. Disponible en: <<http://www.auladiez.com/didactica/FONTE-Trabajo-AnaisabelOrgazRomero?.pdf>>].

Capítulo “Reglas de participación”:

BASSI, Roxana. *Cómo ser un buen ciberciudadano: las reglas de Netiquette*. [En línea. Disponible en: <<http://www.links.org.ar/infoteca/netiquet.rtf>>].

PATALANO, Mercedes. *Interacción en internet: la net etiqueta en las listas de discusión*. [En línea. Disponible en: <<http://www.monografias.com/trabajos901/interaccion-internet-net-etiqueta-listas/interaccion-internet-net-etiqueta-listas.shtml>>].

REIG, Dolores. *9 claves de la netiqueta, la ética del blogger*. [En línea. Disponible en: <<http://www.dreig.eu/caparazon/2008/01/13/9-claves-de-la-netiqueta-la-etica-del-blogger/>>].

<<http://www.terra.es/tecnologia/articulo/html/tec18345.htm>>.

<<http://mercadeoglobal.com/articulos/articulos/1023/1/VIDEO-Normas-de-etiqueta-en-Internet---Netiquette/Pagina1.html>> Normas de etiqueta en Internet-Netiquette>.

<http://www.uned.es/iued/guia_actividad/netiqueta.htm>.

Vídeos

<<http://www.youtube.com/watch?v=i40Td3jx2ZY&feature=fvw>>.

Ofrece algunas reglas para el manejo de entornos en línea. El vídeo es destacado por varias páginas web, de siete minutos de duración.

<http://www.google.es/url?q=http://www.youtube.com/watch%3Fv%3D5-I2RRWH9YM&sa=U&ei=15cMTcKrEcTrOYKH4K0J&ved=0CB0QtwIwBzgU&usg=AFQjCNH35AMP06Nm-8gEU_8jTM5DwzjtQ>.

El vídeo está editado en castellano y plantea varias reglas para el manejo de entornos en línea, como no olvidar que los demás tienen sentimientos, no abusar del poder, respetar el tiempo y el ancho de banda de los demás, compartir su conocimiento con los demás, respetar la privacidad de terceras personas, perdonar los errores ajenos, etc.

Capítulo “Seguimiento y motivación de la participación”:

GREGORI, Álvaro. “Claves para evitar abandonos en el e-learning”. *E-learning América Latina* [En línea. Fecha de consulta: 5/10/2010. Disponible en: <http://www.elearningamericalatina.com/edicion/julio2/na_2.php>].

PEREIRA MOURE, Manuel y Cristina CASTRO BERMEJO. “El tutor pedagógico como clave del éxito del e-learning”. *Libro de buenas páginas de e-learning* [En línea. Fecha de consulta: 6/10/2010. Disponible en: <<http://www.buenaspracticas-elearning.com/practica-35.html>>].

BURGOS, Daniel. “Formadores, recursos para instructores técnicos”. [En línea. Fecha de consulta: 6/10/2010. Disponible en: <<http://www.danielburgos.eu/Resources/contraste-mgn/formadores/seguimiento.html>>].

“Calidad para el e-learning en Andalucía” [En línea. Fecha de consulta: 10/11/2010. Disponible en: <http://prometeo.us.es/qualitas/index.php?option=com_content&task=view&id=55&Itemid=107>].



VENTOSA, Juan Pablo. “¿Cómo evitar que deserten los participantes de una acción formativa?”. [En línea. Fecha de consulta: 7/10/2010. Disponible en: <<http://www.gref.org/nuevo/articulos/art310806.pdf>>].

“Técnicas para evitar el abandono del alumno en los cursos en línea”. [En línea. Fecha de consulta: 7/10/2010. Disponible en: <http://www.reflexionesenelearning.es/2009_12_01_archive.html>].

“Motivar a los alumnos con 5 claves”. [En línea. Fecha de consulta: 12/11/2010. Disponible en: <<http://www.articulate.com/rapid-elearning/motivate-your-learners-with-these-5-simple-tips/>>].

Capítulo “Evaluación”:

CABERO, Julio y Rosalía ROMERO. *Diseño y producción de TIC para la formación: Nuevas tecnologías de la información y la comunicación*. 1.ª ed., Barcelona: UOC, 2007, 208 pp. ISBN: 8497886631.

MILLÁN, Yon. *Evaluación externa de la ejecución integral de los cursos virtuales con énfasis en gestión basada en resultados*. Juan Carlos Martínez Coll, 118 pp. ISBN: 8468981907.

OTAMENDI, Ainhoa et al. *Guía de innovación metodológica en e-learning*. Málaga: Programa EVA (Junta de Andalucía), 66 pp. ISBN: 846126519X.

TELLO, Inmaculada. *Formación a través de Internet: Evaluación de la calidad*. 1.ª ed., Barcelona: UOC, 2009, 251 pp. ISBN: 8497888146

Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. BOE número 50 de 28 de febrero de 2006, pp. 8242-8242.

Libros de *La evaluación on line en Word*. Diversos autores. [En línea. Fecha de consulta: 10/1/2011. Disponible en: <<http://word.bienesyautos.com/word-La-evaluación-on-line/>>].

Artículos sobre formación Virtual del Centro Virtual Cervantes. [En línea. Fecha de consulta: 5/1/2011. Disponible en: <http://cvc.cervantes.es/ensenanza/formacion_virtual/default.htm>].

DÍEZ FERNÁNDEZ, Olga. “Concepto, metodología y retos de la evaluación on line: Buenas prácticas para su fiabilidad”. [En línea. Fecha de consulta: 5/1/2011. Disponible en: <<http://www.cibersociedad.net/congres2006/gts/comunicacio.php?id=927>>].

formacion@dival.es
www.dival.es

