

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FAC. DE CIENCIAS PURAS Y NATURALES
POSTGRADO EN INFORMÁTICA
EDUCACIÓN SUPERIOR EN TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

ENSAYO

La Moderación en Línea

¿Cómo ser un buen moderador?

Mg. Sc. Ing. RAFAEL VALENCIA GOYZUETA

LA PAZ MAYO DE 2009

INTRODUCCIÓN

El progreso en las nuevas tecnologías de la información y comunicación y las telecomunicaciones ha transformado radicalmente la manera de vivir y trabajar de las personas en la sociedad de la información. En este sentido, Edvinson y Malone (2003) afirman lo siguiente:

“En particular la combinación de las poderosas tecnologías de las comunicaciones, conjuntamente con las igualmente poderosas tecnologías de la información permitirán a las personas trabajar y vivir prácticamente en cualquier lugar y gozar además de los frutos de la vida, desde la cultura y el arte hasta la participación activa y simulada en acontecimientos de su interés que se desarrollen en lugares distantes. Estas mismas tecnologías harán el trabajo más portátil, desplazando los puestos de trabajo (edificios de oficinas y fábricas) a las oficinas virtuales situadas en las casas particulares, en la carretera o en centros del barrio vecinal” (p.190)¹.

Estos cambios en la manera de vivir y trabajar de las personas, facilitadas por las tecnologías antes mencionadas plantean una gran oportunidad para el avance tecnológico a nivel educativo, métodos de enseñanza y formación. Esta situación indica que los docentes deben estar preparados para las nuevas generaciones apoyándose en el uso efectivo de las tecnologías de información y comunicación disponibles actualmente, las cuales facilitan la comunicación y crean un ambiente colaborativo que permiten la expresión de ideas y opiniones sobre un determinado tema y la acumulación de conocimientos en una comunidad virtual disponible en la red.

El uso de estas comunidades virtuales han contribuido a realizar sistemas que hacen más fácil comunicar información de un sitio a otro y, cada vez más, los usuarios se ven y se verán afectados por los avances que hay y habrá en el futuro. Asimismo, hay una clara conciencia de que el futuro de la informática, en toda la extensión de la palabra, está inexorablemente asociado al propio desarrollo de las comunicaciones de datos y, del correcto empleo que se haga de la informática y las telecomunicaciones.

En este sentido en el ensayo que se presenta a continuación se pretende exponer sobre la poderosa ventaja que nos brinda las tecnología de Internet como lo es la moderación en línea en las comunidades virtuales y foros de discusión y el papel clave que desempeña el moderador como guía en las discusiones en el proceso enseñanza -aprendizaje.

¹ Edvinsson, L y Malone, M., S. (2003). **Intellectual Capital**. New York: Harper Business

¿QUIÉNES PUEDEN SER CANDIDATOS A SER PROFESORES EN EDUCACIÓN A DISTANCIA?

Una revisión de la literatura mostró poca coincidencia al respecto de cuáles son las características que debe reunir un profesor para trabajar eficientemente en la modalidad de educación a distancia, quizá la mejor que viene a mi mente, es que, simplemente se debe elegir a los mejores. Lo que salta a la vista es que el papel del profesor se transforma drásticamente, en lugar de ser la única fuente de conocimiento para el tema, y la autoridad máxima, deviene un colaborador para el aprendizaje del estudiante, esto se puede explicar en términos de que, como es frecuente que el profesor no sea quien evalúa y califica a los estudiantes, entonces, deja de ser el policía del proceso, para convertirse en un socio de aprendizaje. Podrían mencionarse varias características que distinguen a un profesor a distancia, de uno que trabaja en presencial, pero quizá la más trascendente es la capacidad de comunicación, en ambiente no presencial.

Algunos autores sugieren que, idealmente, cualquier profesor de la modalidad a distancia no debería trabajar en forma presencial, pues fácilmente puede contaminarse de los usos y costumbres de ésta, situación que en los tiempos presentes parece bastante difícil de lograr, por razones de sobrevivencia laboral de los docentes, pues cualquiera que haya trabajado en un curso a distancia, bien diseñado, puede atestiguar la enorme cantidad de tiempo que implica atender a los alumnos y las autoridades académico - administrativas, no suelen retribuir económicamente esa dedicación.

LA PLATAFORMA DE COMUNICACIÓN

A lo largo del desarrollo de la modalidad a distancia se ha mantenido una actitud abierta al respecto de los medios de comunicación a emplear, que finalmente se traduce en encontrar que tan convenientes son las innovaciones que presentan los nuevos paquetes de software. Una opción que es ampliamente usada es el paquete *WebCT*, pero entre los inconvenientes está el tener que pagar una licencia anual por alumno, semejante situación se encuentra con el software *Lotus Notes*, empleado por el IT de Monterrey.

Actualmente se emplea una alternativa gratuita, *intranets*, que constituye una especie de aula virtual en donde se plantean todas las actividades a realizar y contiene opciones para propiciar interactividad. Para la construcción de situaciones de aprendizaje se emplea el paquete *ToolBook*, que es una especie de hiperlenguaje que permite diseñar opciones interactivas.

Conviene insistir en que no debe pensarse que todo lo que se diseñe para educación a distancia debe estar referido al uso de la computadora, por ejemplo, la audioconferencia es una excelente opción para provocar aprendizajes conceptuales en matemáticas, pues la ausencia de un pizarrón que distraiga, permite enfocarse en tal aspecto y no meramente en el proceso

EL ANALFABETISMO TECNOLÓGICO.

La tecnología se ha impuesto como un medio para acceder a un mundo de rigurosa complejidad. Muchas veces se piensa que manejar un simple equipo doméstico se infiere por hábito y no por aprendizaje. Otra visión, también errónea, es considerar a los instrumentos computacionales con la finalidad de su uso mediante el sistema de apretar botones, por la cual, la persona se hace a la idea de que es igual a una máquina de escribir supermoderna, que requiere de un aprendizaje exclusivo desde el ámbito de la práctica.

Tanto en el comercio, la industria o la vida cotidiana se manejan estos aspectos del imaginario colectivo, en el que es preciso incursionar. Surge entonces otro concepto: el "analfabetismo tecnológico", que se establece como un proceso del cual se debe tomar conciencia, a fin de que se

pueda encontrar las posibles soluciones que genera esta problemática, se pueden enunciar sus características:

- Tiene una estrecha relación con un proceso de aprendizaje en particular: el uso de una computadora, por ejemplo.
- A diferencia del “analfabetismo escolar”, que surge como consecuencia de la falta de recursos económicos y, por lógica, afecta las capas sociales más pobres, el “analfabetismo tecnológico” puede darse en clases sociales diferentes, sin distinción de edades: empresarios, profesionales, universitarios, etc.
- El “analfabetismo tecnológico” se relaciona directamente con el ámbito laboral, debido a que en todos los órdenes del mercado se implementan recursos tecnológicos de avanzada, principalmente, en el ámbito de la informática.
- Las consecuencias de este fenómeno son temporarias: al desaparecer las causas que lo originaron, la persona deja de ser un “analfabeto tecnológico”.

LOS EDUCADORES VIRTUALES (FACILITADORES O MODERADORES EN LINEA).

Ser educador virtual será una de las opciones más cotizadas en el siglo XXI. No todos los docentes están dispuestos a renunciar a sus clases magistrales, así que el educador virtual, además de desarrollar una de las profesiones con más futuro en la Nueva Economía, si está convertido en el ente más buscado por universidades y escuelas de negocios.

Josep María Bricall, Rector de la universidad de Barcelona, afirma: "la introducción de las nuevas tecnologías en la educación no supone la desaparición del profesor, aunque obliga a establecer un nuevo equilibrio en sus funciones".

Las características de un Educador virtual serán:

- Es una persona interesada en las posibilidades de las nuevas tecnologías.
- Tiene voluntad de aprendizaje, reciclaje y superación continua, y con ganas de enseñar.
- Plantea nuevas formas de enseñar en la interacción del conocimiento.
- Ofrece mayor tiempo para reflexionar y las clases virtuales sean concretas y eficaces.
- No enfatiza el papel de emisor, sino de tutor en el proceso de enseñanza.
- Se dedica a orientar y enseñar de modo personalizada.
- Se ajusta al ritmo de aprendizaje de cada estudiante.
- Se actualiza y cambia constantemente el contenido y los materiales.
- Transforma de libros, apuntes, revistas a un formato de red digital.
- Aprovecha lo máximo las posibilidades de la red (foros, E-mails, Bibliotecas virtuales, videoconferencias etc.).
- Tiene proyecciones y actualización de conocimientos continuas y permanentes.

Actualmente existen muchas instituciones educativas que tienen cursos en línea para complementar el contenido visto en clases presenciales o materias en línea para enseñar sobre un determinado tema, es aquí donde los docentes deben estar en la capacidad de crear sus propias comunidades virtuales e incentivar a los alumnos a participar y que ellos construyan su propio conocimiento a través de opiniones, experiencias vividas relacionadas al contenido y el intercambio de mensajes con los diferentes participantes.

Estas discusiones en líneas deben ser canalizadas por un “Facilitador” o “Moderador”, quien es el responsable del proceso de formación de los estudiantes a través de la red. El éxito o fracaso de las comunidades virtuales dependen en gran medida de la participación del Facilitador, por esta razón a

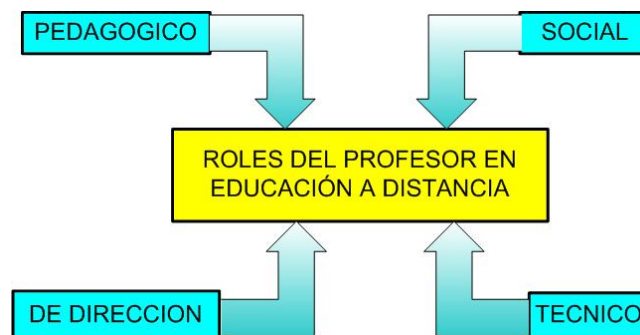
lo largo del ensayo se mencionan aspectos importantes a considerar para desempeñar con éxito este gran rol.

El facilitador o moderador durante todas sus intervenciones, debe mantener el equilibrio entre el aspecto social y académico, ya que toda comunidad virtual tiene un contenido que cubrir y un objetivo que alcanzar, sin embargo el contenido por si solo no logrará la interacción y compenetración entre los participantes y lograr un ambiente colaborativo, por está razón lo social tiene un papel fundamental en el éxito de las comunidades virtuales.

Es importante considerar que el faciloitador o moderador debe guiar a los participantes en todo momento, ya que si continuamente los estudiantes participan en los diálogos sociales y los diálogos académicos están en el completo olvido o el volumen de los mensajes es muy bajo, el moderador debe hacer un alto y encaminar a los estudiantes hacia el contenido mediante incentivos y propuestas de aprendizaje, ya que como se mencionó anteriormente debe existir un equilibrio entre ambas partes.

Antes de iniciar cualquier diálogo de discusión en línea deben estar bien definidas las reglas del juego, ya que cada foro de discusión tiene su propósito, se suele ver con mucha frecuencia mensajes de tipo social en diálogos de contenido, se recomienda que estos mensajes sean obviados por el facilitador o moderador para no propiciar el mismo comportamiento en el resto de los participantes.

Existen varios roles que debe desempeñar el facilitador o moderador para realizar con éxito las intervenciones, en este sentido, podemos encontrarnos una primera clasificación sobre cuatro tipos de roles básicos a desarrollar por el moderador (Ryan y otros, 2000, p.110)²:



En lo Social: Tendrá que realizar actividades de apertura, anuncios académicos, relaciones sociales entre los participantes.

En lo Pedagógico: Tendrá que definir el contenido de la asignatura, reflexiones, puntos claves de una discusión.

En la Dirección: Tendrá que guiar hacia el cumplimiento de los objetivos, organizar y planificar el contenido del curso.

En lo Técnico: Tendrá que definir la plataforma que será usada durante el curso, tomando en cuenta la disponibilidad del servicio, facilidad de uso y asistencia técnica.

² Llorente, Carmen (2006). El tutor en E-learning: aspectos a tener en cuenta <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/llorente.htm>. Madrid, España

Así mismo existe otra clasificación de los roles claves de un moderador de comunidades virtuales, como se puede observar en el gráfico de la derecha, menciona el rol **guía desde el lado** que no es más que apoyar al estudiante en el aprendizaje, sin pensar que siempre será la fuente de conocimiento . **Instructor o líder de proyecto** que ayuda a que se profundice en la discusión y a que se mantenga un movimiento hacia delante en el diálogo, enriqueciendo así el aprendizaje de los participantes en el tema de la colaboración y finalmente el **facilitador como líder de proceso de grupo**, que atrae a todos los participantes, guía y enfoca las discusiones de la clase sobre senderos constructivos que apoyen el aprendizaje



A fin de asegurar el éxito de los dos papeles de facilitador que hemos descrito —guía e instructor— hay importantes tareas de facilitación de grupo que se deberán ya sea asumir o delegar apropiadamente:

1. Conducir actividades introductorias de establecimiento de comunidad.
2. "Llevar de la mano" virtualmente a los discapacitados digitales.
3. Reconocer la diversidad de las historias e intereses de los participantes.
4. Infundir personalidad mediante tono, imágenes y humor.
5. Mantener un ritmo en las respuestas que muestre su cuidado hacia ellos
6. Mantener el ritmo fijado
7. Organizar mensajes e hilos de discusión
8. Equilibrar el correo electrónico privado con la discusión pública.

Todas estas tareas son vitales dentro de la participación del facilitador o moderador, se puede mencionar un uso muy común del correo electrónico privado cuando un estudiante coloca mensajes fuera del tema o cuando se observa una poca participación dentro de los foros, es necesario llamar la atención de lo ocurrido o incentivar según sea el caso sin hacerlo público para los demás participantes.

Considerando cualquiera de las dos clasificaciones de los roles de un facilitador o moderador, se puede observar que en todo momento la principal herramienta utilizada por el moderador es el texto, ya que es el único medio de comunicación, por lo tanto **lo que se escribe debe estar bien redactado, con la palabras coherentes, mensajes persuasivos, mensajes motivadores y excelente ortografía.**

En el momento en que el facilitador escribe alguna opinión en base a los comentarios realizados por sus estudiantes, se recomienda que los realice colocándole **nombre y apellido**, de ésta manera el estudiante se siente involucrado en el tema y adquiere un **sentido de pertenencia dentro del foro.** Así mismo, el moderador puede escribir un mensaje con una panorámica de todos los mensajes de los estudiantes, expresando algunas conclusiones y los avances apreciados dentro del foro.

CONCLUSIÓN

La realización del presente ensayo ha permitido conocer que mediante el uso de tecnologías web, se hacen posibles las comunicaciones virtuales y el poder compartir conocimientos e información con un gran número de personas ofreciendo a los distintos miembros que conforman la comunidad virtual múltiples servicios.

En este sentido, el moderador o facilitador cumple un papel clave en las comunidades virtuales y foros de discusión, ya el éxito o fracaso depende en gran medida de su desempeño en guiar a los participantes al logro de los objetivos y asumir los roles claves en el aspecto social, pedagógico, de dirección, técnico y guiar desde el lado, ser instructor o líder de proyecto y facilitador de proceso de grupo, lo que permite la orientación de las tareas que debe realizar, sin olvidar nunca que la moderación virtual es un arte que debe desarrollar cada docente manteniendo el equilibrio entre el contexto profesional y social.

Todo lo antes expuesto ocurre por el fácil acceso a la información a través de la maravillosa tecnología de Internet, sin embargo, la tecnología no sustituye al hombre, y no puede considerarse como una solución a todos los problemas de la educación a distancia, la mala utilización de ella puede crear confusión y falta de confiabilidad en el modelo por parte de los usuarios. Implica un cambio de paradigma, por lo cual se debe cambiar la planificación del aprendizaje, el diseño curricular, la entrega de la docencia, el perfil de entrada y salida del estudiante, el proceso de evaluación de los aprendizajes y los procesos de investigación, los cuales deben desarrollarse con cambios en las habilidades y destrezas tanto del estudiante como de los profesionales (moderadores).

REFERENCIAS

Chacón F. (1994). Un modelo de evaluación de los aprendizajes en Educación a Distancia. En Memorias del Tercer Encuentro Internacional de Educación a Distancia. Guadalajara: FIL-CREAD, pp. 1-21.

Wedemeyer, C.A. (1971). Independent study. En L.C. Deighton (Ed.), The encyclopedia of education, (Vol. 4, p. 550). New York: MacMillan.