

LA COMUNICACIÓ: CLAU DE LA FORMACIÓ TELEMÀTICA

Joan Queralt i Gil

A la majoria d'informes sobre Educació a Distància (EaD) es destaca que una de les principals causes de l'abandonament de cursos telemàtics en nivells formatius no universitaris és el sentiment d'aïllament que sent el participant.

El procés d'aprenentatge també és un acte social: allò que aprenem ens permet integrar-nos millor al grup social que ens envolta. Ara bé, quan aquest aprenentatge es realitza a distància, per mitjans telemàtics, al participant adult se li fa difícil sentir-se vinculat a cap grup perquè té la sensació que el seu treball és individual. Com a molt, pot arribar a pensar que a "l'altre costat" hi ha el tutor, però aquest no és un igual amb qui es pugui compartir un cert grau de complicitat.

Així, en situacions d'aprenentatge telemàtic es fa necessari buscar els recursos humans i tècnics que permetin millorar la comunicació, en primer lloc, entre el tutor i el participant i en segon entre els mateixos participants. S'ha d'aconseguir un clima de treball en el qual la comunicació flueixi en tots sentits, perquè la comunicació és la clau de l'èxit en la formació telemàtica de les persones adultes.

El paper del tutor

Si la irrupció de les noves tecnologies i els canvis socials que comporta estan fent canviar molt ràpidament el paper del professorat, aquest canvi encara és més acusat quan s'han d'utilitzar eines telemàtiques per a dur a terme els ensenyaments.

Si ens fixem en la participació en el procés d'aprenentatge, l'equilibri establert entre el protagonisme de l'estudiant i el del tutor es decanta ara clarament cap el primer. Es tendeix a afavorir la intervenció de l'estudiant, cosa que permet que l'aprenentatge sigui més actiu, significatiu i col·laboratiu. Conseqüentment hi ha un canvi en el paper tradicional del professorat que, de ser instructor i dominador dels coneixements, ara es converteix en facilitador o mediador de l'aprenentatge.

Berge (1995) identifica quatre categories dins el paper del tutor telemàtic

- **tècnic:** el tutor ha de saber triar en cada moment el software més adient per assolir els objectius pedagògics. També ha de poder ajudar als estudiants a usar-lo apropiadament i còmoda. Així, haurà de poder respondre als interrogants que li plantegin els aprenents sobre el sistema i sobre el funcionament de l'entorn virtual..

- **organitzador**: el tutor telemàtic ha de dissenyar el curs de manera que es minimitzin els obstacles per poder accedir a l'aprenentatge, és a dir, ha de buscar la forma de resoldre els problemes administratius, els problemes dels individus i els dels grups de treball i discussió. Amb aquest objectiu haurà d'organitzar el curs, coordinar les discussions i distribuir les tasques.
- **pedagog**: el tutor és una peça clau per donar suport al procés d'aprenentatge individual i de grup. Això vol dir que haurà de fer activitats tan diverses com donar instruccions, informació, respostes, consells, opinions i preferències. També haurà de propiciar la investigació, resumir les intervencions dels participants i donar referències externes.
- **animador del grup**: la manca de senyals no verbals i d'un context social fa necessari crear una atmosfera acollidora a partir d'un entorn virtual i les interaccions que s'hi generen. Caldrà que el tutor creï lligams entre els participants, que hi hagi un sentiment de grup i que disminueixi les distàncies interpersonals.

Lògicament aquests quatre papers no es representen en la mateixa proporció al llarg del temps. En un primer moment d'un curs telemàtic predomina més el d'organitzador mentre que, més endavant, pren el relleu el de tècnic i posteriorment el de pedagog i animador. Però a la llarga, tots es representen.

Podem veure que sense una bona comunicació en tots els sentits és difícil que es puguin dur a terme aquests papers. Si la comunicació flueix només en el sentit tutor a participants, sense retorn ni col·laboració entre iguals, no hi ha diàleg. I sense diàleg el procés educatiu no es dona.

L'experiència

Els cursos de formació del professorat de formació d'adults "Perdem la por de navegar per Internet" han iniciat a molts d'ells en l'ús d'Internet. Com el seu títol indica, són cursos molt pràctics d'iniciació al treball amb Internet en els quals es donen a conèixer les eines bàsiques alhora que es treballa amb elles des d'un bon principi per mostrar al professorat tot el valor pedagògic que tenen.

Al llarg de les tres edicions que se n'han fet enguany s'ha anat incorporant a l'entorn virtual d'ensenyament-aprenentatge (EVE-A) on tenen lloc, una sèrie de millores tècniques que han permès augmentar les possibilitats de comunicació dels participants.

1a edició

La comunicació entre el tutor i els participants es feia fonamentalment a través del correu electrònic. Tot i que les instruccions setmanals es trobaven en una pàgina web, els dubtes dels participants arribaven al tutor mitjançant el correu electrònic. Aquest els responia personalment, tot i que els de caràcter més general i que podien interessar al grup es penjaven en una pàgina web, a disposició de tothom. El problema, però, sorgia quan els problemes tenien l'origen en el propi funcionament del correu: calia en aquests casos recórrer al telèfon per solucionar-los.

Fou un encert el fet de poder incorporar un canal propi de xat, que s'obria sobre la pàgina web amb un script de Java. Així s'evitava la descàrrega i instal·lació d'un programa extern d'IRC que, tal com havíem vist en experiències prèvies, eren un autèntic caos i solament permetien la connexió d'aquells participants més avançats, mentre que els menys iniciats es quedaven sense poder-hi participar.

No fou fins quasi bé al final d'aquesta edició que es va disposar de la possibilitat d'implementar formularis web. S'aprofità per fer la avaluació final que s'omplia directament sobre la mateixa pàgina web i ocupava molt poc temps als participants.

2a edició

En aquesta edició, i com a resultat de l'avaluació de la primera, es redissenyà l'EVE-A per a dotar-lo d'un espai exclusiu destinat a comunicacions. Des d'aquesta pàgina es podia accedir a:

- el programa de correu propi per poder lliurar missatges al tutor i a la resta dels participants
- una sala de xat sobre pàgina web amb canal propi. La xat es va realitzar diferents dies a diferents hores amb una participació del 80%
- un fòrum de discussió, de caràcter formal, a partir d'un tema que proposava i encetava el tutor i que canviava setmanalment. L'objectiu era aconseguir l'intercanvi d'idees entre els participants per arribar a un més alt grau de coneixement mutu. Aquest fòrum es feia sobre pàgina web, de forma que quan els participants lliuraven llurs aportacions, immediatament quedaven incorporades al fòrum i a la vista de tothom.
- diferents taules de treball, o fòrums sobre pàgina web preparats per al treball col·laboratiu en grups petits. El propi funcionament de la pàgina permetia que les aportacions restessin a la vista de tothom en el moment en què es lliuraven. Així els participants que treballen en un grup podien veure també el treballs dels seus companys a les altres taules.
- un taulell d'anuncis, de caràcter informal, on els participants podien penjar qualsevol tipus de notícia.

El correu electrònic es va reservar per a les comunicacions més formals i de caràcter personal: enviar propostes i treballs, missatges particulars, resolució de dubtes i qüestions, etc. A l'inici del curs es va començar a treballar amb el correu sobre pàgina web per passar després a treballar amb un programa de correu amb el compte propi configurat. Un exemple d'aquest ús limitat del correu electrònic va ser el cas de l'avaluació del procés: cada setmana un parell de participants eren convidats, de forma individual, a fer-la i retornar-la per la mateixa via.

Es va habilitar un formulari web per plantejar preguntes que no es podien fer d'altra manera (el cas d'un correu que no funciona). El retorn es feia a través del correu o del telèfon, segons el tipus de dubte. Les preguntes d'interès general, tal com es va fer a la primera edició, es van incorporar a una pàgina web de consulta.

L'ús dels formularis web es va estendre a la realització de les avaluacions inicial i final i a d'altres activitats que requerien l'entrada d'un nombre significatiu de valors o bé quan es volien obviar problemes amb el correu electrònic.

3a edició

L'estructura del EVE-A de la tercera edició incorpora totes les millores comunicatives que s'havien introduït en versions anteriors. Així consta de les següents pàgines:

- **inici:** és la d'entrada al curs. Hi ha les dades del CRFA El Mil· lenari, lloc des d'on s'organitza el curs, i un parell d'avisos curts que dirigeixen l'atenció cap a les novetats de la setmana.
- **programa:** hi ha tota la informació referida al curs, des dels objectius i continguts fins a la seqüenciació d'activitats d'ensenyament - aprenentatge. Així el participant sap en tot moment què ha d'acabar sabent, com ho aprendrà i de quina manera s'avaluarà aquest procés.
- **agenda:** s'hi troben les tasques setmanals que el tutor encomana i els arxius d'ajuda que cal per assolir-les. També hi ha les tasques de setmanes anteriors amb llurs ajudes per qui no ha pogut fer-les i en algun cas les tasques properes per si cal anar avançant algun detall.
- **preguntes:** des d'aquesta pàgina es pot anar a veure el llistat de preguntes fetes per d'altres participants i contestades pel tutor, o bé accedir al formulari web per plantejar-ne una altra de nova.
- **portafolis:** la pàgina d'arxiu des d'on accedir a documents d'ajuda, articles externs interessants, enllaços o treballs dels participants.
- **comunicacions:** pàgina des d'on s'accedeix als diferents espais comunicatius descrits a la 2a edició. En aquesta ocasió s'ha introduït la novetat de fer que la presentació al grup dels participants es faci sobre un "llibre de visites" electrònic. Aquí els participants han de deixar llurs dades personals i l'adreça de correu en un formulari web que, automàticament i al moment, les incorpora a la pàgina, sense que el tutor pugui retardar el procés pel fet d'haver de processar els missatges i penjar-ne les dades a la pàgina.

Una valoració de la tercera edició ens permet dir que s'està en un punt crític d'un procés en el qual el correu electrònic deixa de ser l'eina bàsica, com ho era a l'inici d'Internet, per a ser una eina més de treball. Al mateix temps la pàgina web, amb la immediatesa que ofereix, passa a ser el centre de l'EVE-A.

Aquest canvi facilita, per exemple, la participació a les discussions de grup perquè és més senzilla la lectura de les altres intervencions: els missatges estan a la web i no en un reguitzell desordenat de la safata d'entrada. També facilita la possibilitat de treballar des de qualsevol terminal i en qualsevol moment, enviar dades a través de formularis, fòrums o llibres de visites electrònics i llegir el propi correu web.

I, finalment, potencia l'aprenentatge al minimitzar les dificultats de comunicació i la sensació d'aïllament d'un entorn d'aprenentatge telemàtic.

De cara a properes edicions de cursos telemàtics, i conforme les possibilitats tècniques ho permetin, s'aniran incorporant a l'EVE-A noves vies de comunicació com ara l'àudio, el vídeo, el webcast o la videoconferència. No hi ha dubte que, amb el temps, aquests nous mitjans contribuiran a millorar la comunicació i trencar l'aïllament

Conclusions

A partir de l'anàlisi de les avaluacions i valoracions dels participants en els cursos "Perdem la por de navegar per Internet", i de les observacions del tutor, s'ha arribat a la següent conclusió:

L'augment de la interactivitat i l'obertura de noves vies de comunicació en un EVE-A permet superar la sensació d'aïllament que se sol produir en un context telemàtic d'educació a distància (EaD). Aquest sentiment és el major obstacle que addueixen inicialment moltes persones per no seguir els cursos. Però finalment reconeixen que no ha existit si s'han explotat al màxim les possibilitats comunicatives.

Bibliografia

- **Berge, Z.L.** (1995). Facilitating computer conferencing: Recommendations from the field. *Educational Technology*, 35, 22–30.
- **Brookfield, S.** (1995). Adult Learning: an overview. <http://nlu.nl.edu/ace/Resources/Documents/AdultLearning.html>
- **Elliott, J.** (1991) Actuación profesional y formación del profesorado. *Cuadernos de Pedagogía*, 191, 76-80
- **García Llamas, J.L.** (1987). Estrategias didácticas para el aprendizaje adulto en un sistema abierto. *Revista de las Ciencias de la educación*, 129.
- **Harasim, L., Hiltz, S.R., Teles, L., & Turoff, M.** (1995). *Learning networks*. Cambridge, MA: MIT Press
- **Higgins, R.N.** (1991) *Computer-Mediated Cooperative Learning: Synchronous and Asynchronous Communication Between Students Learning Nursing Diagnosis*. Toronto University Press.
- **Warschauer, M.** (1997). Computer-mediated collaborative learning: Theory and practice. *The Modern Language Journal*, 81(4), 470–481.