

La función tutorial en entornos virtuales de aprendizaje: comunicación y comunidad

Jesús Valverde Berrocoso y María del Carmen Garrido Arroyo

Universidad de Extremadura

Facultad de Formación del Profesorado
Departamento de Ciencias de la Educación
Campus Universitario – Avda. de la Universidad s/n
10071 – Cáceres – España
Email: jevabe@unex.es; cargarri@unex.es

Resumen: La función tutorial es uno de los principales factores que determinan la calidad de la formación en un entorno virtual de aprendizaje. El papel de orientador y guía por parte del profesorado asume un mayor protagonismo en la educación on-line y se hace precisa una formación específica en este campo. El texto describe las características de las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas más comunes en los entornos virtuales de aprendizaje y se detiene especialmente en una serie de recomendaciones acerca de lo que se consideran usos correctos de dichas herramientas con relación a los fines comunicativos que persiguen. Por otra parte, el texto define una serie de factores relevantes para la creación de comunidades en entornos virtuales de aprendizaje, entre los que se encuentran la naturaleza del contacto humano virtual; la creación de normas, reglas, reparto de responsabilidades y participación; la gestión del tiempo; la gestión de la información y el tamaño de los grupos.

Palabras clave: Entorno virtual de aprendizaje, E-learning, Tutor on-line, Comunicación Sincrónica, Comunicación Asincrónica.

Abstract: The tutoring on is one of the main factors that determine the quality of the formation in a virtual environment of learning. The text describes the characteristics of the most common synchronous and asynchronous communication tools in the virtual environments of learning and it stops especially in a series of recommendations about what we are considered correct uses of this tools with relationship to the talkative ends that pursue. On the other hand, the text defines a series of outstanding factors for the creation of communities in virtual environments of learning, among those that are the nature of the virtual human contact; the creation of norms, rules, allotment of responsibilities and participation; the management of the time; the management of the information and the size of the groups.

Keywords: Virtual Environment of Learning, E-learning, Online Tutor, Synchronous Communication, Asynchronous Communication.

1. Introducción

La función tutorial es uno de los pilares sobre los que se consolida la educación on-line. Consiste en la relación orientadora de uno o varios docentes respecto de cada alumno en orden a la comprensión de los contenidos, la interpretación de las descripciones procedimentales, el momento y la forma adecuados para la realización de trabajos, ejercicios o autoevaluaciones, y en general para la aclaración puntual y personalizada de cualquier tipo de duda (Padula, 2002).

La idea de *guía* es la que aparece con más constancia en la definición de la tarea del tutor. La función del tutor on-line se realiza a través del acompañamiento, la información y el asesoramiento. Es un rol que elabora estrategias adecuadas a las necesidades particulares de los destinatarios. El ejercicio del rol del tutor on-line se centra en el aprendizaje y no en la enseñanza, por esto su figura no puede construirse como experto transmisor de contenidos, sino más bien como animador y vehiculizador del aprendizaje autónomo que realizan los alumnos (Lugo, 2003).

2. Las herramientas de comunicación en los entornos virtuales de comunicación

El servicio de tutoría a través de la red puede efectuarse mediante las distintas herramientas de comunicación *asincrónicas* (v.gr. correo electrónico, foro de debate y FAQ) y *sincrónicas* (v.gr. chat, videoconferencia y pizarra digital) que las plataformas de e-learning suelen incorporar.

Entre las primeras destaca el correo electrónico, que es el medio más generalizado para realizar tutorías a través de Internet. El correo electrónico es una pieza fundamental para lograr el aprendizaje de forma satisfactoria para alumnos y formadores, permitiendo al tutor llevar a cabo un control de calidad de todo el proceso. Una de las principales necesidades de los alumnos para abordar un proceso formativo a distancia es la motivación, como en cualquier proyecto que se emprende el nivel de motivación inicial suele ser elevado dado que las expectativas del alumno referentes a la materia y a la metodología son altas. Tal cual se va desarrollando el curso, esta motivación puede sufrir variaciones en función de una gran cantidad de factores académicos, administrativos y personales (Fundesco 1998).

Se han de considerar algunos aspectos importantes para que las tutorías se realicen con éxito. La contestación a las dudas y cuestiones de los alumnos debe realizarse lo antes posible. El retraso en la recepción y envío es una actitud poco educada hacia los demás interlocutores y puede hacer que algún mensaje importante no cumpla su función comunicativa a tiempo. El plazo máximo de

respuesta no debería sobrepasar las 24 horas. Por otra parte, es importante rellenar el campo *Asunto* con el objeto de que el receptor priorice la lectura de los mensajes. Cuando el volumen de correo es grande facilita enormemente la tarea. Además, para clarificar las razones de una respuesta puede ser necesario introducir en el mensaje algunas frases del correo al que se está respondiendo. Esto es muy útil porque puede que el receptor no recuerde con exactitud lo que escribió, o que quien responde no comprenda adecuadamente las intenciones comunicativas del emisor.

Monforte y Martínez (2002) establecen la norma de que el alumno reciba algún tipo de mensaje en su correo electrónico cada semana, estos mensajes serán de distinto tipo, en función de la progresión que éste haya realizado. Para ello utilizan los siguientes tipos de envíos: (a) información administrativa: recordatorio de fechas clave, convocatoria de jornada presenciales, recordatorio de requisitos para la obtención de la certificación...; (b) información académica: actualización de alguna sección del temario, conjunto de direcciones web actualizadas, anuncio de programa televisivo relacionado con la materia, ...; (c) información de seguimiento generalizada: recuerdo de cuál es la unidad por la que deberían ir en función del momento de impartición en el que se encuentra el curso, recordatorio de los talleres y ejercicios que deberían haber entregado, ...; (d) información personalizada: felicitación en caso de alumnos que llevan el desarrollo previsto según el calendario propuesto por el tutor. En el caso de observar que un alumno no accede al sistema se le pregunta el motivo ofreciéndose el tutor a ayudarle en el caso de que se trate de un problema que esté en su mano, como por ejemplo un problema técnico o un posible aplazamiento de entregas de ejercicios.

Otra herramienta de comunicación asincrónica es el foro de debate. Tanto el tutor como los alumnos pueden mandar mensajes al foro para realizar consultas, aclarar dudas que, o bien van dirigidas a cualquier persona en general del curso que lea el mensaje, profesores, tutores, resto de los compañeros, etc., o bien se puede especificar en el mensaje a quién/es va dirigida la pregunta o consulta efectuada. Constituyen el entorno ideal para la participación en las actividades de trabajo, para la realización de actividades de aprendizaje colaborativo en las que cada uno expone sus ideas, opina, critica o escucha las aportaciones de los demás.

Por último, las denominadas FAQs (*Frequently Asked Question*) conforman un espacio donde se da una explicación detallada de las preguntas más frecuentes realizadas por los alumnos. En el caso de que la tutoría no requiera el servicio directo del tutor, en este espacio los alumnos pueden obtener un servicio de tutoría general.

Según el estudio de Wilson & Whitelock (1998) los tutores on-line ven muy positivas las posibilidades que ofrece el medio asíncrono. Reconocen el apoyo que pueden brindar a los alumnos y el que éstos pueden obtener de otros compañeros. En resumen éstas son las ventajas que subrayaron los tutores on-line en su investigación: (1) un mensaje puede ser leído por muchos estudiantes; (2) las

ambigüedades y las cuestiones de los alumnos pueden resolverse vía on-line; (3) los estudiantes pueden enviar sus propias producciones; (4) el medio es independiente del tiempo porque no está estrechamente vinculado a horarios; (5) el medio permite el apoyo mutuo y compartir problemas; (6) los alumnos pueden comunicarse en el momento en el que tienen un problema y (7) los tutores tienen tiempo para reflexionar antes de enviar sus respuestas.

En el ámbito de las herramientas de comunicación sincrónicas, se encuentran los chats, donde alumnos y tutores pueden establecer horarios de tutorías en una "sala virtual" del curso, destinada a tal fin, y de manera simultánea intercambiar mensajes (escritos o sonoros, según el equipo disponible) que ayuden en la resolución de dudas, problemas, etc. La videoconferencia exige adaptar los contenidos curriculares al medio; conocer estrategias de presentación de la información; elaborar y utilizar materiales didácticos de apoyo y hacer uso de estrategias apropiadas de enseñanza en este entorno. Según los expertos, la preparación de una clase a través de videoconferencia consume tres veces más tiempo que una clase tradicional. Ambas herramientas pueden complementarse con el uso de la pizarra digital, pantallas compartidas muy útiles para hacer demostraciones, ejemplificar teorías, ilustrar procesos, etc. con la posibilidad de que simultáneamente tutor y alumno puedan escribir sus aportaciones y discutir sobre temas que consideren de interés.

Wegerif (1998) realiza las siguientes recomendaciones con relación al uso de herramientas asíncronas de comunicación en la formación on-line:

1. *Superar las diferencias en el acceso.* Para el propósito de formar una comunidad y para el propósito de una colaboración eficaz es muy importante que los alumnos tengan un acceso lo más parecido posible a la conversación compartida. Los estudiantes que establecen el contacto on-line más tarde que otros se enfrentan con una comunidad ya establecida en la que encuentra más dificultades para incorporarse a las experiencias de aprendizaje en curso. Sería mejor para todos comenzar de modo conjunto.
2. *Superar los conflictos de los debates.* Debido a que los grupos que se forman pueden ser muy heterogéneos, la primera prioridad debería ser construir un sentido de comunidad a través de ejercicios cuidadosamente estructurados en los que las diferencias de partida entre los alumnos no fuesen tan obvias.
3. *Organizar ejercicios que abarquen desde los muy estructurados a los más abiertos.* Es recomendable ofrecer al comienzo de la experiencia educativa una máxima estructura y apoyo, para gradualmente moverse hacia un mayor libertad y un aprendizaje centrado en el alumno, al final del curso.

4. *Proporcionar oportunidades para la enseñanza.* Los estudiantes deben tomar el control de la experiencia de aprendizaje on-line y estructurarla por ellos mismos.
5. *Permitir, al final, tiempo para la reflexión.* Es recomendable dedicar un período de tiempo específico, por ejemplo al final de curso (podría ser la última semana), para un debate de lo que se ha aprendido y de cómo se ha aprendido. Este período podría también proporcionar un feedback sobre la eficacia de los diferentes aspectos del curso.
6. *Debate.* Proporcionar un ambiente para la interacción social en el que las personas se sientan como en su casa. Las principales dificultades en el desarrollo de estas experiencias se dan en el terreno de la dimensión social. Esto no significa que otros factores, como el diseño del software o el acceso, sean menos importantes, pero su efecto sobre el éxito del curso se encuentra mediatizado por el proceso social de formación y apoyo de una comunidad de aprendizaje colaborativo.

2.1. Usos correctos de las herramientas de comunicación en entornos virtuales de formación

Ya que estas herramientas permiten nuevos modos de efectuar la comunicación, es preciso que el tutor on-line conozca en profundidad sus características y posibilidades y forme a sus alumnos para que hagan un uso correcto y efectivo de ellas. Aquí no se pueden utilizar las mismas estrategias que rigen la comunicación presencial-síncrona-real (Mir *et al.*, 2003).

La siguiente tabla recoge algunos de los usos correctos de estas herramientas de comunicación en la tutoría on-line, resultado de nuestra experiencia en diferentes entornos virtuales de aprendizaje.

<i>Herramienta de comunicación</i>	<i>Uso correcto</i>
Correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de contacto personal directo con el alumno. - Resolución de dudas y problemas individuales. - Recordatorio de la agenda de actividades del curso de forma individualizada y en virtud del progreso personal del alumno. - Realización de orientación educativa y personal en un proceso dialógico entre tutor y alumno.
Foro de debate	<ul style="list-style-type: none"> - Petición de ayuda o colaboración de una persona dirigida a todos los miembros del curso on-line. - Aportación de cooperación de cualquier miembro del curso on-line a la petición de uno de ellos. - Envío de mensajes (presentación, opinión, crítica, pensamiento, noticia, evento o información) que tienen intención de ser difundidos a todo el grupo (aunque en su origen pueda ser respuesta al mensaje de una persona). - Contextualización de los contenidos del curso a la realidad científica, tecnológica, social y cultural del momento.

Herramienta de comunicación	Uso correcto
Chat	<ul style="list-style-type: none"> - Orientar las charlas hacia el establecimiento de un clima social adecuado en el grupo mediante una comunicación directa y menos formal, con el objeto de facilitar la confianza y la participación. - Tratamiento de temas de naturaleza organizativa: calendario de actividades, objetivos de las tareas o trabajos propuestos, estrategias de aprendizaje para el curso, criterios de evaluación, comentario sobre ejercicios ya realizados, recepción de aportaciones de los alumnos sobre posibles cambios en la gestión del curso, etcétera. - Generar espacios para la comunicación interpersonal ajenos a cuestiones meramente académicas, que contribuyan a cohesionar el grupo. - Introducción de temas o cuestiones polémicas que creen un estado de opinión extensible a los foros de debate, donde puedan ser enriquecidos, reflexionados y matizados.

Tabla 1. Usos correctos de las herramientas de comunicación en un entorno virtual de aprendizaje.

2.2. Factores relevantes para la creación de comunidades de aprendizaje en entornos virtuales de aprendizaje

Aunque la comunicación electrónica se desarrolla de diferentes formas, hay una serie de factores que son fundamentales para la construcción de comunidades de aprendizaje en entornos *on-line* (Valverde, 2002). Por una parte, se encuentra el debate entre la diferente naturaleza del contacto humano presencial y el contacto humano virtual. Algunos psicólogos han alertado sobre los peligros que puede acarrear el uso de este nuevo tipo de comunicación en algunas personas: alterar el sentido del yo y de los otros, o crear nuevas barreras comunicativas para personas con dificultades en sus relaciones sociales. Es cierto que el contacto virtual ofrece muchas ventajas a la persona introvertida, que puede sentarse delante de un ordenador e interactuar con otras personas sin el problema que puede suponer el contacto físico y visual. Ciertamente esto puede ser un problema cuando las opciones de socialización se limitan a los contactos realizados a través de Internet. No obstante, se ha comprobado que alumnos tímidos en contextos sociales

presenciales, aprenden algunas habilidades sociales interactuando en un curso *on-line*, que tienen posteriores repercusiones positivas en la relación presencial en el aula. Para Palloff y Pratt (1999), la noción de contacto virtual en oposición al contacto humano en la comunicación electrónica establece un dualismo artificial. Porque cuando la gente genera comunicación, incluso si es a través de textos, la comunicación virtual *es* humana.

No menos importante es la creación de normas, reglas, reparto de responsabilidades y participación a través de las herramientas de comunicación telemáticas. La creación y el mantenimiento de una comunidad de aprendizaje a través de las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas exigen la definición de una serie de reglas que faciliten el intercambio. Estas normas deben ser flexibles, reducidas en número y asumidas por el grupo después de un debate que haga explícitas cuáles son las expectativas de profesores y alumnos con relación a su participación. La honestidad y la apertura son valores que deben respetarse en cualquier entorno comunicativo *on-line*, a partir de los cuales alumnos y profesores pueden cultivar la amistad, la empatía o la ayuda psicológica de los demás. No obstante, también existen peligros derivados de la constitución de grupos de presión que con sus mensajes puedan provocar en determinados miembros de la comunidad de aprendizaje sentimientos de no-pertenencia o de exclusión. El formador debe dejar claro a todos los participantes que no deben asumir, por norma y sin crítica, un pensamiento grupal; cuando ocurra debe intervenir y dar opciones a otros miembros *silenciosos* para que hagan sus aportaciones. Del mismo modo que llamamos a un alumno para que hable con nosotros en una tutoría, puede ser necesario hacer lo mismo en un grupo *on-line*, especialmente para apoyar a alumnos con una opinión diferente a la que manifiesta en un momento determinado la mayoría. Cualquier interacción social nos hace vulnerables en la misma medida en que nos abrimos al grupo. Es imposible asegurar la privacidad al cien por cien en las comunicaciones electrónicas. La encriptación de los mensajes es el medio más fiable para asegurar la privacidad, pero se emplea muy poco en el ámbito educativo. Los participantes deben saber que su comunicación no es segura y que deben reflexionar antes de compartir su información. Hay que tener presente que la participación, por ejemplo, en una lista de distribución supone la difusión de los mensajes que uno envía a todos los miembros del grupo. Por tanto, corremos el riesgo de ser rechazados o incomprendidos en nuestras relaciones con otros. No obstante, los beneficios de la conexión superan a los riesgos. Como sostiene Vonderwell (2003): *“Los estudiantes sienten que el entorno on-line les da una ventaja de ser ‘anónimos’, lo cual les permite plantear más preguntas al profesor.”*

Otro elemento clave en la utilización de las herramientas de comunicación síncrona y asíncrona con finalidades educativas es la gestión del tiempo. En un entorno comunicativo asíncrono el alumno puede acceder al aula virtual o al foro de debate en cualquier momento, así como hacer aportaciones después de un período de reflexión. En las modalidades asíncronas, el alumno dispone del lujo

del tiempo. Los mensajes se envían según la conveniencia de los participantes, dándoles tiempo para leer, procesar y, si es el caso, responder. No obstante, por esta misma razón una reunión o seminario podría alargarse excesivamente en el tiempo, lo cual debería considerarse en su planificación.

En un entorno síncrono se ha de coordinar el tiempo con un grupo disperso geográficamente y organizarlo de manera que todos puedan participar en similares condiciones. El chat, o cualquier forma de debate *on-line* en tiempo real, difícilmente permite desarrollar un debate productivo o participativo y, con frecuencia, se reduce a un intercambio entre dos personas con escasa profundidad en los contenidos. Es posible que un participante, que quiera responder a un mensaje dejado varias líneas antes, no pueda hacerlo de modo inmediato debido al número de participantes o a la velocidad de la conexión. Al desarrollarse en tiempo real, los alumnos que escriben más rápido pueden sobrecargar de mensajes el chat sin respetar unos turnos de participación. Por otro lado, en grupos formados por personas de diferentes países y/o continentes las diferencias horarias son muy importantes en la planificación de la participación. Todo esto no quiere decir que la formación síncrona no tenga también aplicaciones oportunas. Puede ser especialmente útil en reuniones con dinámicas de *brainstorming* o para el uso educativo de la pizarra electrónica. En cualquier caso, para que esta herramienta de comunicación funcione bien es necesario que el grupo de participantes sea reducido, tenga en cuentas las diferencias horarias y establezca procedimientos para una participación equitativa de todos los miembros del curso.

Desde el punto de vista del tutor *on-line*, el tiempo necesario para desarrollar este tipo de intervención educativa es tres veces mayor que el empleado en una clase presencial. No basta con el profesor prepare su material y lo deje en la web. Al menos una vez al día, deberá examinar el sitio para responder a las cuestiones planteadas por los alumnos, dar avisos, sugerencias, o simplemente hacer ver y sentir su presencia. Aunque la cantidad de tiempo necesaria pueda parecer desalentadora, el nivel y la calidad de la participación por parte de los alumnos, puede ayudar a valorar positivamente el tiempo empleado.

También pueden existir dificultades con la gestión de la información. La *sobrecarga informativa* suele ser la causa más común en el abandono anticipado de los alumnos en cursos *on-line*. Sienten impotencia para manejar la cantidad de información que se va acumulando a medida que el curso se desarrolla, manifiestan ansiedad ante la tardanza en obtener algunas respuestas o tienen dificultades para navegar *on-line* y seguir el hilo de los debates. Con la *adicción informativa* ocurre lo contrario. Los participantes pueden comenzar a "empacharse" con intercambios de correo electrónico o contribuciones a los diferentes foros del sitio del curso. Se desarrolla un sentido de urgencia, unida a la frustración por la falta de respuestas rápidas de los demás. Necesitan más tiempo para acaparar datos e información, que escapan a los objetivos reales del curso. Pueden llegar a aislarse socialmente al pasar mucho tiempo conectados a Internet. En estos casos el

propio alumno no es consciente de ello y el profesor debe asesorarle para gestionar correctamente su tiempo. Conrad y Crowell (1997) ofrecen las siguientes sugerencias para personas que manifiesten este problema: (a) establecer un tiempo específico cada día para leer y responder a los mensajes, en vez de hacerlo a lo largo de todo el día; (b) esperar para responder a un mensaje que ha llegado y ser cuidadoso en lo que se dice y cómo se dice y (c) establecer prioridades claras a la hora de tratar los mensajes y categorizarlos por importancia y urgencia en la respuesta.

Con frecuencia las propuestas de cursos *on-line* se diseñan sobre la base de una duración temporal similar a la desarrollada en la enseñanza presencial (trimestres o semestres). Esto puede inhibir un desarrollo adecuado del curso, que, con frecuencia, toma un ritmo propio que definen los participantes. En cualquier caso, los alumnos necesitan aprender a dividir su tiempo en tareas: leer el material asignado para preparar el debate *on-line*, leer las contribuciones de otros compañeros y preparar las propias, participar en pequeños grupos de trabajo, y completar las demás tareas del curso.

El formador puede ayudar a este proceso ofreciendo material de lectura en tamaños manejables, intentar hacer respetar los límites temporales para los debates de un tema particular y establecer pautas para la participación. Si se comparte el tiempo del aprendizaje *on-line* con otros cursos presenciales, en el momento en que los requerimientos de éstos suban (por ejemplo, en períodos de exámenes), la participación inevitablemente menguará. Palloff y Pratt (1999) a partir de su experiencia en entornos educativos telemáticos han elaborado una serie de técnicas para la gestión del tiempo que resumimos en la siguiente tabla.

Problema	Respuesta del formador
Carencia de participación, o participación reducida, por parte de uno o más alumnos, debido a la sobrecarga de información	<ul style="list-style-type: none"> • Tener un contacto personal para determinar las causas. • Sugerir el establecimiento de un tiempo diario exclusivamente para leer. • Establecer dos tiempos por semana para responder. Preparar la respuesta en un procesador de texto y, posteriormente, copiar-pegar en el sitio del curso. • Ayudar en la gestión de las lecturas extras para el curso.

Problema	Respuesta del formador
<p>Sobrecarga de información debido a una gestión u organización inadecuada de la información</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estar seguros de que los alumnos están enviando mensajes adecuados a los foros de debate y corregirlo si es necesario. • Añadir foros de debate si es necesario, para separar y organizar el material. • Presentar lecturas extras en cantidades razonables. • Si el grupo es grande, dividirlo en pequeños grupos de discusión. • Establecer un tiempo límite para el debate de un tema (por ejemplo, uno o dos semanas por tema).
<p>Uno o más alumnos manifiestan ansiedad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un contacto personal para dar confianza al alumno. • Dar respuestas de apoyo cada vez que el alumno intervenga hasta que la ansiedad se reduzca. • Asegurarse que el alumno se encuentra a gusto con la tecnología que se está utilizando. • Animar a la preparación de mensajes en un procesador de textos y, posteriormente, copiar-pegar en el sitio del curso, antes que responder a los mensajes de modo instantáneo.
<p>Carencia de participación debido a dificultades técnicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer contacto personal con los alumnos para proporcionarles formación y asesoramiento en el uso de la tecnología. • Contactar con el administrador del sistema para resolver problemas que están fuera del control del profesor y el alumno. • Disponer de un apoyo técnico accesible para los alumnos.

Problema	Respuesta del formador
Reducida participación debido a problemas con la privacidad	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer contacto personal con los alumnos para determinar la naturaleza del problema y animar a la participación. • Ofrecer respuestas de apoyo a los mensajes de los alumnos para reducir la ansiedad y animar a la participación. • Dar publicidad a cualquier fallo de seguridad de modo inmediato, para el administrador del sistema actúe y cambie contraseñas si es necesario.
Excesivo número de mensajes, acompañado de la irritación con otros que no pueden seguir el ritmo de participación	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer contacto personal con el alumno para ayudarlo a gestionar el curso y proporcionarle <i>feedback</i> sobre la participación. • Sugerir que se conecte al sitio sólo una vez al día. • Limitar los mensajes a dos por semana. • Limitar la longitud de los mensajes.

Tabla 2. Técnicas para la gestión del tiempo en un entorno virtual de aprendizaje
 (Palloff y Pratt, 1999:52-53)

Otra variable de interés es el tamaño de los grupos. En un entorno síncrono los tamaños de los grupos deberían ser bastante reducidos para permitir la participación de todos y prevenir la sobrecarga de información. De cinco a diez miembros podría considerarse un número ideal. Los grupos asíncronos, sin embargo, pueden ser mucho más grandes (20 o más participantes pueden llevar a cabo una experiencia exitosa en un entorno asíncrono). No obstante, el éxito depende de las capacidades del formador como dinamizador, su conocimiento del medio electrónico, el contenido que se debate y estudia y los medios a través de los cuales tiene lugar la exploración del contenido.

Guitert y Giménez (2002) analizan las condiciones que tiene que tener la comunicación on-line para poder trabajar conjuntamente de manera eficaz. En todo momento la comunicación debe ser frecuente, rápida, que favorezca y dinamice el funcionamiento y la tarea del grupo. Al mismo tiempo, la exposición de las ideas debe ser clara, para poderlas compartir y evaluar de modo conjunto. Siempre se deben justificar las afirmaciones que se hagan, a fin de que puedan ser criticadas de forma constructiva por el resto del grupo y también, se debe fijar un sistema

para ir acumulando, organizando y revisando la información que, progresivamente, se ha ido aportando en grupo. El intercambio de información tiene que ser exploratorio, es decir, todas las ideas aportadas por el grupo deben tratarse de forma crítica, pero constructivamente; los razonamientos se irán haciendo paulatinamente más explícitos. Por tanto, no se persigue la suma de las argumentaciones, sino que éstas hagan evolucionar el aprendizaje conjunto. Es importante desarrollar la capacidad de llegar a consensos. Esto supone no conformarse con estar todos de acuerdo o en desacuerdo sobre un asunto o tema, sino esforzarse en argumentar las razones que soportan nuestra opinión. Los miembros del grupo han de comprometerse a compartir toda la información, así como tener en cuenta las sugerencias de los demás.

Formar un sentimiento de comunidad parece ser un primer paso necesario para el aprendizaje colaborativo. Sin este sentido las personas se muestran más ansiosas, defensivas, reacias a asumir riesgos que les impliquen el proceso de aprendizaje. La investigación en el campo del aprendizaje colaborativo sugiere que el estilo de comunicación más adecuado es el que está relacionado con el modelo de racionalidad comunicativa de Habermas (1999). Este estilo es democrático, respetuoso, abierto a los desafíos, preparado para aportar ideas fundamentadas y buscar consensos basado en la crítica.

La comunidad de aprendizaje es el vehículo a través del cual tiene lugar el aprendizaje *on-line*. Los miembros dependen unos de otros para lograr los resultados de aprendizaje del curso. Sin el apoyo y la participación de una comunidad de aprendizaje, no hay curso *on-line*. Pero, obviamente, una comunidad de aprendizaje no puede ser creada por una sola persona. Aunque el profesor es responsable de facilitar el proceso, los participantes tienen una responsabilidad en la creación de la comunidad. La habilidad para colaborar y crear conocimiento y significado en común es un indicador claro de que una comunidad de aprendizaje virtual ha sido creada con éxito.

Para concluir hacemos nuestros los indicadores que Palloff y Prat (1999) seleccionan para identificar que una comunidad de aprendizaje en un entorno virtual de aprendizaje ha sido realmente constituida: (1) Interacción activa que implica tanto el contenido del curso como la comunicación personal. (2) Aprendizaje colaborativo evidenciado por comentarios dirigidos principalmente entre alumnos más que entre alumno y profesor. (3) Significado construido socialmente evidenciado por el acuerdo o el cuestionamiento, con el intento de lograr acuerdos sobre asuntos de significados. (4) Compartir recursos entre alumnos y (5) expresiones de apoyo y motivación intercambiadas entre alumnos, así como conocimiento para evaluar críticamente el trabajo de otros.

3. Referencias bibliográficas

- Anderson, D. (2002). Interfacing email tutoring: Shaping an emergent literate practice, *Computers and Composition*, 19 (1), 71-87.
- Fundesco (1998). *Teleformación: un paso más en el camino de la Formación Continua*. Madrid: Fundesco.
- Guitert, M. & Giménez, F. (2002). El trabajo cooperativo en entornos virtuales: el caso de la asignatura de multimedia y comunicación en la UOC [http://www.uoc.edu/in3/grupsrecerca/Comunicacion_TIEC.doc].
- Habermas, J. (1999). *Teoría de la acción comunicativa*, Madrid: Taurus.
- Johanek, C. & Rickly, R. (1995). Online tutor training: Synchronous conferencing in a professional community, *Computers and Composition*, 12 (2), 237-246.
- Lugo, M^a. T. (2003). Las Tutorías: un indicador de éxito de la Educación por Internet [<http://www.elprincipe.com/teleformacion/junio2003/index2.shtml>].
- Mir, J.I.; Reparaz, Ch.; Sobrino, A. (2003). *La formación en Internet. Modelo de un curso on-line*, Barcelona: Ariel.
- Monforte, C. y Martínez, M. (2002). *Cómo optimizar la educación abierta y a distancia con tecnologías horizontales, el e-mail - Centro de Formación Postgrado*, Universidad Politécnica de Valencia.
- Padula, J.E. (2002) Contigo en la distancia. El Rol del tutor en la Educación No Presencial [http://www.uned.es/catedraunesco-ad/publicued/pbc08/rol_bened.htm].
- Palloff, R.M. y Pratt, K. (1999). *Building learning communities in cyberspace. Effective strategies for the "on line" classroom*, San Francisco: Jossey-Bass.
- Valverde Berrocoso, J. (2002). Herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica. En Cabero, J. y Aguaded, J.I. *Educación en red: Internet como recurso para la educación*, Málaga: Aljibe, 57-81.
- Vonderwell, S. (2003). An examination of asynchronous communication experiences and perspectives of students in an on-line course: a case study, *Internet and Higher Education*, 6, 77-90.
- Wegerif, R. (1998). The Social Dimension of Asynchronous Learning Networks, *Journal of Asynchronous Learning Networks*, 2 (1), 34-49.

Wilson, T. & Whitelock, D. (1998). What are the perceived benefits of participating in a computer-mediated communication (CMC) environment for distance learning computer science students? *Computers & Education*, 30, 3-4, 59-269.

Para citar este artículo:

Valverde Berrocoso, J. y Garrido Arroyo, M^a C. (2005). La función tutorial en entornos virtuales de aprendizaje: comunicación y comunidad, *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 4 (1), 153-167. [http://www.unex.es/didactica/RELATEC/sumario_4_1.htm].