



# Uso del chat en el desarrollo de cursos en línea

Henrik Bregnhøj y Laura Zurita<sup>1</sup>

## **Resumen**

El chat se ha utilizado para ayudar en el desarrollo de cursos ambientales en una red de universidades (ELAC) en América Latina y la Unión Europea. Doce chats temáticos versaron sobre temas de enseñanza y aprendizaje mientras que 11 se centraron específicamente en el diseño de cinco cursos. Treinta y seis personas participaron en los chat, con un promedio de 8 en las pláticas temáticas y 5 en las charlas del curso, y un máximo de 14, con una duración de 51 minutos en promedio. Los chats mostraron ser una herramienta eficiente de comunicación con un promedio de más de 3 locuciones por minuto. Además, han contribuido a mejorar el diseño de los cursos y, utilizados conjuntamente con foros de discusión, son muy útiles para la comunicación a distancia. Los chats han contribuido a la capacitación de los profesores en el uso de las herramientas en línea para el diseño de cursos y probablemente han contribuido a la formación de una comunidad de práctica entre los profesores.

## **Palabras clave:**

Chat, aprendizaje en línea, desarrollo de cursos, capacidad de desarrollo, colaboración universitaria, colaboración en línea

## **Abstract**

Chats have been used as support for the development of environmental courses in a network of universities (ELAC) in Latin America and EU. Twelve thematic chats were held on various common learning subjects and 11 course chats focused specifically on the design of 5 courses. Thirty-six participants took part in different chats. The chats had an average of 8 (thematic chats) and 5 (course chats) participants, with a maximum of 14. The chats lasted an average of 51 minutes. Chat was found to be quite an efficient communication tool with an average of more than 3 people speaking per minute. The chats have contributed to course design and were used in combination with discussion forums. It is a very useful tool for communication over large distances. Chats have contributed to capacity building among teachers who use online tools for course design and probably for starting a community of practice among the teachers.

## **Key words:**

Chat, e-courses, communication tool

<sup>1</sup> P Bregnhøj, Ph.D., Profesor asistente, Environmental Management eCentre, Institute of Environment & Resources, Technical University of Denmark. Zurita, E-learning Lab, Aalborg University, Candidata a Ph. en ICT for Development.

## **Antecedentes**

La comunicación a través de las fronteras toma muchas formas. Por ejemplo, Internet ofrece herramientas que pueden incorporar palabras escritas, señales de voz y video. Entre tantas opciones es un desafío identificar la herramienta de comunicación virtual más apropiada para la situación dada.

Este documento presenta la experiencia con el chat de algunas universidades en el desarrollo de cursos en línea. La sala de chat fue usada como sistema de administración de aprendizaje Moodle.

El proyecto ELAC 2003-2007 (European and Latin American Consortium for IST Enhanced Continued Education in Environmental Management and Planning) es el marco alrededor del cual se da una iniciativa de colaboración entre universidades en Costa Rica (UNA), Nicaragua (UNAN y UCA) y México (UAM), (llamadas universidades AL), apoyadas por universidades en Dinamarca (AAU y DTU), Inglaterra (LU) y España (UB), (universidades UE). Los objetivos y resultados del proyecto son, entre otras cosas, construir con la capacidad de aprendizaje en línea y desarrollo de cursos para una educación continua. Durante la primera parte del proyecto, se ha dado apoyo y entrenamiento bajo temas separados como técnico, desarrollo de contenidos y sub-proyectos pedagógicos, tanto en cursos presenciales como en línea.

El desarrollo de cursos de educación continua en las universidades AL se organiza en equipos de profesores (relacionados con asuntos medioambientales) y personal de soporte técnico y pedagógico de cada universidad. Al mismo tiempo, varios especialistas de las universidades europeas dieron apoyo.

El chat se introdujo después del comienzo de los cursos. El objetivo de esos chat fue contribuir al diseño del curso, apoyándose en la colaboración interdisciplinaria entre los equipos diseñadores del curso en las universidades AL (expertos en contenido, diseñadores pedagógicos y personal técnico), así como especialistas en pedagogía y contenido de las universidades europeas. El chat se ha visto como un medio para superar las distancias geográficas. Ambos autores son profesores universitarios y especialistas en chat, tanto en su vida profesional como privada.

Este documento reporta las experiencias con el chat entre el personal de siete universidades en cinco países, que inicialmente tenían poco contacto con este medio. Nos enfocamos en la eficiencia del chat y como ha contribuido al desarrollo de cursos y a la capacitación. El resto del documento está estructurado de la siguiente manera: se presenta el concepto de chat, ejemplos de sus usos como herramienta educativa y capacidad constructiva. Luego se describirá la implementación del chat, y sus resultados. La última sección discutirá los hallazgos y dará algunas conclusiones acerca de la experiencia.

## ***El chat como herramienta para la educación virtual***

El chat puede describirse como “reuniones sincrónicas virtuales cuya única forma de comunicación es el teclado”. Éste se puede categorizar en tres grupos:

- **Salas abiertas de chat:** Cualquiera se puede registrar en cualquier momento y chatear con otros. Algunas salas se clasifican por equipos, pero éstas se usan típicamente para hacer contacto personal con otros. Esto permite conocer nuevas personas y crear comunidades abiertas.

- *Mensajería instantánea*: Consiste en el chateo con otras personas de la propia lista de contactos (MSN, Yahoo Messenger, Netscape Communicator). Éstas son salas cerradas, sólo para aquellos que se escogieron hacer contacto entre sí (por lo general son contactos bilaterales).
1. *Salas cerradas de chat*: Son salas dedicadas a fines específicos. El chat es programado y es el equivalente virtual de una reunión. El chat con fines educativos se da mucho en salas cerradas, lo que permite programar reuniones para un grupo especializado de personas, en un “entorno seguro”, donde ellos pueden hablar con libertad sin la presencia de extraños.

El chat es una herramienta de comunicación sincrónica que permite la comunicación ente personas en tiempo real (puede que se den problemas técnicos como un poco de retraso en el intercambio de mensajes, pero esto suele ser mínimo).

El chat como herramienta se ha usado ampliamente con fines de ocio, y esto puede haber contribuido a los prejuicios que consideran la herramienta como algo poco serio, sobre todo entre los no-usuarios (Carico, 2004). Sin embargo, ésta tiene un alto potencial como instrumento de comunicación en una comunidad, y ha mostrado efectividad en actividades profesionales.

Por ser un medio sincrónico, puede reproducir o imitar una conversación espontánea. Crea la sensación de compartir espacio con la gente con quién se trabaja (Carico, 2004), y por eso se vuelve un intercambio democrático de comunicación, donde cada persona puede participar libremente en la conversación (Polin, 2004). No obstante, por su misma naturaleza de comunicación escrita, los usuarios con insuficientes habilidades de escritura tienen desventajas.

De la misma forma que en una conversación de naturaleza sincrónica, significa que los participantes tienen que reaccionar en tiempo real, lo que ofrece poco tiempo para la reflexión. Los instrumentos asíncronos (correo electrónico o foros de discusión) están diseñados para reflexiones formuladas con cuidado. Los medios sincrónicos y asíncronos pueden usarse en el mismo proceso, de forma alterna. (Zurita, 2005)

Existen varios estudios sobre el uso del chat en la educación. Honeycutt realizó una revisión de los estudios del uso de chat en la educación y su capacidad de encontrar referencias comunes (Honeycutt, 2001). Sin embargo, diferentes autores llegan a conclusiones distintas. Parece que el chat es un medio de comunicación muy popular entre los estudiantes, y especialmente útil para los intercambios sociales. A pesar de eso, algunos autores afirman que las conversaciones son de algún modo superficiales, y la intervención de un moderador es necesaria para mantener un intercambio disciplinado. Honeycutt afirma que es difícil apuntar físicamente a los elementos y hacer referencias claras en un chat, y eso contribuye a hacer el proceso de reflexión algo difícil. (Honeycutt, 2001)

La Universidad de Adelaide escribió que el chat es un buen método para la colaboración, y afirmó lo siguiente:

*El chat es un buen medio de comunicación en los proyectos grupales pequeños. El grupo generalmente se enfoca en la tarea, y el resultado es claro; el chat fomenta la responsabilidad (es muy similar a una reunión presencial o foro de discusión, donde los miembros pueden elegir no participar. (Adelaide, 2004)*

Carico y Logan (2004) también están de acuerdo en que este medio permite un alto grado de interacción social: es democrático, de tal forma que cualquiera tiene acceso al teclado para participar (y las personas introvertidas pueden comunicarse fácilmente con extrovertidos a diferencia de un entorno presencial, según señala Johnson (2001). Por último, pero no menos importante: el chat es divertido. Esto puede usarse como factor motivador para el estudiante, y además, para crear un sentido de comunidad.

Las comunidades de práctica aprendizaje apoyan el aprendizaje tanto en los entornos educación tradicional como en el lugar de trabajo. Los participantes en esas comunidades aprenden unos de otros y crean un entendimiento compartido (Wenger, 1998). El uso de comunicación virtual hace posible crear comunidades virtuales de práctica, donde la gente geográficamente separada comparte conocimiento, prácticas y entendimiento. (Para referencia ver Hildreth, 2000; Roberts, 2004; Sorensen, 2002; 2001; Johnson, 2001).

Los chats han sido usados como la extensión de una herramienta para educación de adultos y han demostrado ser eficaces, aunque demandan mucho de profesores y estudiantes (Witfelt, 2002). Los chats ya se han usado en capacitación para construcción de proyectos (Stillman, 2005), como una manera de establecer y mantener comunicación entre compañeros que están geográficamente distantes. Los foros de discusión y los chats se usan para intercambiar ideas, compartir conocimiento y coordinar por parte de expertos del mismo campo (investigación del tabaco) alrededor del mundo.

En el proyecto ELAC, ya había algunas experiencias con el chat. Uno de los autores había dirigido chats con un grupo pequeño de cuatro profesionales en pedagogía en las universidades AL

(Zurita, 2005). En esta experiencia, los participantes requirieron un periodo de aprendizaje para acostumbrarse al concepto y los requisitos. Estas secciones de chat demostraron que, para ser efectivo, había necesidad de una previa organización. Tuvo que fijarse una agenda al igual que un moderador para ponerse de acuerdo con los resultados. En esta experiencia, hubo también un intercambio de documentos (primero por correo electrónico, luego con wiki, donde el documento se escribe en colaboración por Internet). Los participantes tenían acceso a alguna información en la que ellos podrían reflejar, dar y recibir realimentación de antemano, y una sala de chat para la posterior discusión. De esta forma, el proceso pudo combinar las ventajas de ambas formas de comunicación (Zurita, 2005).

Podemos ver que el chat es un buen método para enseñar y reflexionar, para evaluaciones, y para comunicación entre gente separada por grandes distancias. Asumimos, por consiguiente, que esta herramienta es apropiada para alcanzar los objetivos: comunicar y crear una comunidad.

## **Resultados**

El chat se dio entre un grupo de profesores de la cuatro universidades latinoamericanas antes mencionadas en coordinación de dos especialistas en aprendizaje virtual de dos universidades danesas (los autores).

El potencial grupo de desarrolladores del curso de las universidades AL era alrededor de cuarenta, y treinta fueron seleccionados para participar en una o más sesiones de chat. Los autores (en el papel de especialistas en pedagogía y contenido) participaron en todas las sesiones, y otros cuatro de las

universidades europeas dieron apoyo y participaron algunas veces.

## **Diferenciaremos ahora los dos tipos de chat.**

### *El chat temático.*

Estos doce chats se enfocaron en un tópico en particular de interés para varias partes. Una lista de temas se da en la Tabla 1. para el primer par de chats no hubo ningún tema claro y los participantes sintieron que era demasiado abierto para ser útil. Los temas fueron entonces escogidos entre los compañeros, en una charla o a través de las sugerencias para un foro de discusión (asíncrono). Todos los desarrolladores del curso fueron invitados a participar. Las discusiones fueron moderadas por uno de los autores, quien inició el chat, cuidó la agenda, resumió los resultados y concluyó. El moderador dividió el tiempo entre los participantes.

### *Chats de curso.*

Dos chats para cada uno de los cinco cursos (de un total de once) bajo el marco ELAC. Los chats fueron organizados en diferentes etapas del proceso de desarrollo de curso entre los desarrolladores y autores del curso AL y, en algunos casos, con personal de las universidades europeas. De antemano, los autores repasaron el curso en el entorno actual y pusieron sus comentarios en la red en un foro de discusión especializado. Estos comentarios y los problemas de los desarrolladores del curso decidieron los tópicos de discusión.

*Tabla 1  
Lista de datos y contenidos  
para todos los chats temáticos*

	<b>Fecha</b>	<b>Materia</b>
<b>1</b>	5 de Abril, 2005	Honorario para el desarrollo de cursos
<b>2</b>	7 de Abril, 2005	Uso de foros, foros de profesores
<b>3</b>	14 de Abril, 2005	Sesiones presenciales y virtuales
<b>4</b>	21 de Abril, 2005	Modos de desarrollo del curso
<b>5</b>	Abril 28, 2005	Planeación de próximos chats
<b>6</b>	12 de Mayo, 2005	Uso de SCORM
<b>7</b>	17 de Agosto, 2005	Evaluación y planeación de chats
<b>8</b>	1 de Setiembre, 2005	Asignaciones virtuales
<b>9</b>	19 de Setiembre, 2005	Guías virtuales
<b>10</b>	26 de Setiembre, 2005	Guías virtuales
<b>11</b>	11 de Octubre, 2005	Evaluación de lo aprendido
<b>12</b>	7 de Noviembre, 2005	Evaluación de lo aprendido

El número de participantes se muestra en Tabla 2. Como se ve en la Tabla 3, hay bastante variación de la participación de los profesores. Se presume que esto se debe a factores como: a) los chats eran completamente voluntarios, b) los chats se realizaron durante horas de trabajo, cuando las personas tenían otras obligaciones, c) se incluyeron especialistas algunas veces en un único chat y las personas podrían tener intereses diferentes.

**Tabla 2**  
*Número de participantes y duración de los chats*

	Temática de los chats	Cursos por medio de chats
<i>Participantes por chat</i>		
Promedio	8	5
Mínimo	4	2
Máximo	14	10
<i>Duración de los chats</i>		
Promedio	51 min.	55 min.
Mínimo	16 min.	26 min.
Máximo	83 min.	95 min.

**Tabla 3**  
*Participación en los chats*

Temáticas de los chats		Cursos por medio de chats	
Número de Participantes	Número de Chats		
3	12	Todos / Ambos	6
5	5-8	Algunos	14
6	2-4		
15	1		

Hay, asimismo, alguna variación en el número de participaciones en los chats temáticos y de curso, como se ve en la Tabla 4.

**Tabla 4**  
*Actividades en las salas de chat*

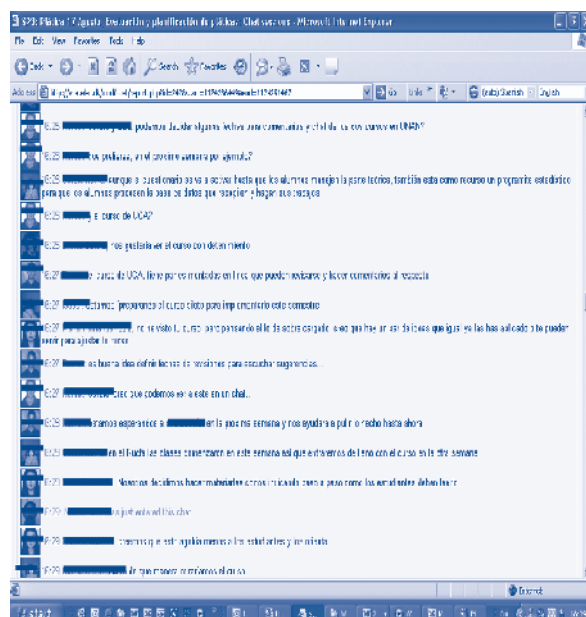
	Temática de los chats	Cursos por medio de chats
<b>Declaraciones Participante Chat</b>		
Promedio	26	39
Mínimo	1	2
Máximo	122	125

Los chats tomaron alrededor de una hora, como se muestra en la Tabla 2. El tiempo abarca del principio

de la discusión hasta que la última palabra sobre el tema fue dicha. Había un tiempo para registrarse y saludar, como también al final para agradecer y despedirse. El promedio de este “tiempo social” fue de catorce minutos, ya que todas las personas no llegaron al mismo tiempo. “El tiempo social” es parte del chat porque crea un sentido de comunidad y abre los canales de comunicación. Algunas veces el tiempo se usó para otros propósitos (para ubicarse unos a otros o concertar citas) indirectamente relacionados con los chats. Los autores observaron que después de casi una hora, el intercambio se puso más lento y los participantes perdieron el camino y la concentración. Esto fue consistente en todos los chats.

Todos se desarrollaron en una sala de chat en el sistema de fuente abierta Moodle, ya que tiene algunas características bastante útiles: cuando alguien se registraba después de que el chat había iniciado, esta persona podía observar las entradas anteriores ya que todos los chats se guardan de forma automática y los participantes usan avatares para identificarse.

**Figura 1**  
*Ejemplo de una situación en un chat*



## Discusión y conclusión

En esta sección se discuten los resultados y se sacan conclusiones acerca de la utilidad de los chats para diferentes propósitos.

### Comparación con otras herramientas

Nuestra sesión de chat demostró ser sumamente útil para intercambiar información, en el sentido en que la abundancia de declaraciones se ha transferido y se ha discutido entre los treinta y seis participantes en las veintitrés horas de discusión. Es interesante evaluar a qué grado esta herramienta ha cumplido su propósito: apoyar la colaboración y contribuir al desarrollo del curso.

Tenemos el objetivo de apoyar el desarrollo del curso para las cuatro universidades a través de un manual que intercambia las experiencias de otros profesores. Un medio diferente podría cumplir esa necesidad de comunicación. Algunos ejemplos son los siguientes:

*Discusiones presenciales.* Esto aumentaría al máximo la comprensión de mensajes, pero sería demasiado caro y solo duraría el tiempo específico de la reunión. En el proyecto actual, los principales miembros se reúnen cada año, una vez o dos veces.

*Videoconferencias.* Hacen posible verse las caras y hablar más rápido que en un chat. Aún así, hay algunos aspectos que podrán limitar su efectividad. Pueden existir limitaciones técnicas en cuanto a la calidad de transferencia de imagen y sonido. Nuestro bajo ancho de banda dificulta la reunión en la misma sala y la claridad de imagen. Se intentó establecer una videoconferencia entre tres instituciones en un “curso por medio de chat” con la UNA en Costa Rica. El resultado fue satisfactorio, pero los autores piensan que la discusión podría ser igual de eficaz en una sala

de chat, ya que el intercambio de información en la videoconferencia no fue tan rápido porque hay que dedicar algún tiempo en tomar la palabra y moderar.

*Reuniones de voz, con ciertas herramientas de la Red.* Dan la oportunidad de expresar un punto de vista más rápido que tecleando. Todavía este medio tiene sus desventajas pues necesita mayor organización para hacer funcionar la transición. La conversación fluida sufre cuando el moderador tiene que dar la oportunidad a los participantes de hablar en un sistema de sonido con probable baja calidad. Es más, los diferentes acentos y niveles de español resultaron ser otra dificultad.

*Foros de discusión asíncronos.* Son una buena herramienta cuando se tiene bajo ancho de banda, en discusiones sin límite de tiempo (se necesitan varios días para una discusión). La posibilidad dinámica de preguntas y respuestas rápidas que se consigue en los otros medios, aquí no es posible.

### Eficiencia como herramienta en línea

Según las consideraciones anteriores, se decidió que el chat podría ser el mejor medio (si no es el único) para nuestra conducción de la comunicación, donde otros tipos de intercambios (como documentos) son necesarios. Los resultados han mostrado, además, varios aspectos positivos en el uso del chat.

Primero que todo, era posible llevar a cabo los chats como se pensó, con la asistencia razonable de representantes de todas las universidades AL. Aparte de algunos problemas de estabilidad al inicio de los dos primeros chats, no se observaron problemas técnicos. La sala de chat de Moodle ha demostrado ser fácil para registrarse y usarse. También permite a los rezagados repasar asuntos anteriores, y un icono identifica a cada participante.

Nosotros guardamos todo lo dicho en los archivos del chat para documentación y futuras referencias. Ha sido particularmente útil para los moderadores (los autores), como una preparación para los subsecuentes chats, estar en capacidad de ver en detalle lo discutido en ocasiones previas. Una función similar normalmente se ofrece solo en foros de discusión.

Se ha observado que participantes con poca o ninguna experiencia en el chat tuvieron que aprender a usarlo. Así como hay diferencia en la manera en que una persona se expresa al hablar o escribir, en el chat también tiene su propio modo de expresión. Una observación es que al principio las personas tienden a escribir varias frases en cada informe con una escritura formal. Debido a la baja velocidad de tecleo, esto causa largos momentos de silencio, por lo que los usuarios experimentados tienden a expresarse en un lapso más corto y no siempre con oraciones bien elaboradas. En esta dinámica, ambos lados (en el caso de dos personas chateando) por lo general escriben al mismo tiempo. Se ha observado que los usuarios con poca experiencia gradualmente se familiarizan más con el medio y lo empiezan a usar con tranquilidad, casi como si hablaran, con frases cortas e intercambios más rápidos.

Después del proceso de familiarización, el estilo tendió a ser una mezcla de charla informal y seria. Hay buenas posibilidades de expresar humor a través de los iconos (broma, risa, enojo, asombro, etc.). Como en una buena sesión presencial en una atmósfera relajada, los usuarios pueden darle un sentimiento de proximidad a la conversación; más que cuando sólo se usa la escritura como medio de comunicación, especialmente cuando los participantes se conocen de antemano, Nos parece que hasta los participantes más tímidos se sienten libres de hablar, ya que no

tienen que pedir permiso o mantener a los demás esperando. Esto concuerda con los resultados de Carico (2004) y Johnson (2001).

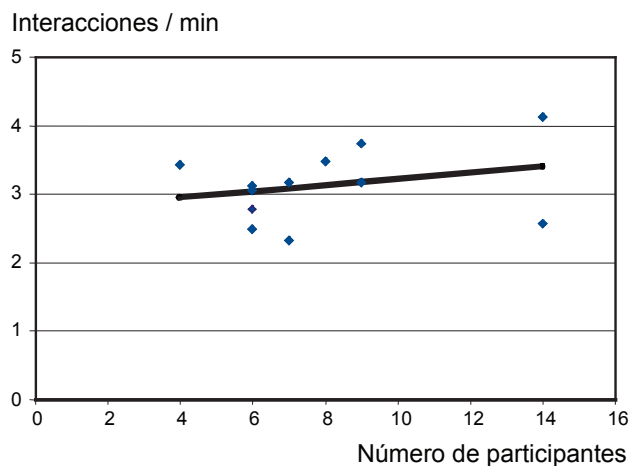
Los chats no deben durar más de una hora ya que se tornan monótonos e inefectivos. Se observó que los participantes perdieron concentración y el intercambio se hizo menos vivaz. Los chats tampoco deben ser cortos, porque se requiere cierto tiempo para socializar. Una duración de 45 a 60 minutos parece apropiada.

Chatear es de hecho más rápido de lo que uno pensaría, considerando que teclear es más lento que hablar, porque más gente está tecleando al mismo tiempo. En un chat coordinado donde un asunto se discute en cierto momento, puede haber a menudo varias personas que contestan al mismo tiempo lo mismo. Con frecuencia hay dos o tres sub-discusiones en determinado momento, de tal forma que los participantes pueden escoger hacer un comentario sobre una de ellas o más. Esto da una dinámica única a la discusión. Además, los chats son a menudo muy estimulantes y vivaces pues se expresan muchos puntos de vista y cualquiera puede escribir su contribución en cualquier momento (no hay que pedir la palabra). También, el intercambio se hace más complejo. Seguir diferentes conversaciones es de hecho uno de las habilidades que se deben entrenar en el chat. Los usuarios experimentados pueden seguir varias conversaciones al mismo tiempo, mientras que los principiantes se confunden. De cualquier manera, cuando las conversaciones divergen y no hay comunicación, la intervención de un moderador puede ser necesaria para mantener a los participantes enfocados.

Es un prejuicio común que la complejidad crezca a niveles insoportables cuando el número de

participantes se eleva. Es verdad que hay un límite con respecto a cuántas personas podría tener una conversación significativa en un chat. En nuestro caso hemos tenido a 14 participantes sin perder el punto de la conversación (aunque el trabajo del moderador se pone más duro cuando hay más de 8 ó 10). Se podría esperar que la proporción de participación aumentaría con el número de personas. Como se muestra en la Figura 2, éste es también el caso en nuestros chats, pero el aumento en velocidad / complejidad está lejos de ser proporcional al número de participantes: el número de expresiones por minuto aumenta la lentitud. Allí parece haber una limitación natural en proporción con las interacciones, significando esto que en un chat con más participantes, cada uno hablaría menos, probablemente como resultado de la necesidad del usuario de leer todo. Hay un límite, por supuesto, en el número de participantes de un chat, pero este número dependerá del asunto en cuestión y del grado de experiencia de los participantes.

**Figura 2**  
*Proporción de interacciones de acuerdo con el número de participantes en una sala de chat*



## **El chat como herramienta para desarrollo de cursos**

El propósito específico de chatear era apoyar el desarrollo de cursos en las universidades AL. El apoyo más evidente ha sido a través de cursos impartidos por este medio, donde se entabla una discusión acerca de un curso específico.

Fue particularmente útil usar una combinación de comunicación sincrónica y asíncrona. Los cursos fueron repasados 2 ó 3 veces durante la etapa de desarrollo. La primera vez fue cuando el curso se montó en la plataforma y la segunda cuando ya estaba bastante desarrollado. Los autores revisarían la descripción del curso o plataforma y subirían a la red sus comentarios para una discusión en un foro especializado por lo menos un día antes del chat. Los comentarios fueron pensados para motivar reflexiones acerca del modelo pedagógico usado en el curso en vez de dar direcciones precisas de lo que debe cambiarse. Los comentarios fueron usualmente formulados como preguntas y pudieron ser usados como punto de partida para las discusiones, lo que promovió un proceso de conocimiento compartido y constructivo, más que de solo transmitir información. Pudo observarse que la discusión de comentarios de diseño y sugerencias contribuyeron al desarrollo de los cursos y la capacidad de los profesores, quienes parecían haber incorporado los resultados de las discusiones en su práctica pedagógica.

Los medios asíncronos han permitido entrar en detalles profundos, hacer formulaciones precisas y comentarios. Esto fue necesario para familiarizarse con el asunto. Las discusiones y comentarios fueron de utilidad para los profesores y por lo general eliminaron los malentendidos en ambas partes. Esto es congruente con Zurita (2005) en cuanto a

que una combinación de herramientas sincrónicas y asíncronas crea un proceso donde se dan reflexiones e intercambio creativo de ideas en un entorno social.

El desarrollo del curso se hizo generalmente en equipos interdisciplinarios compuestos por profesores de la materia en sí, diseñadores pedagógicos y personal técnico de la misma universidad. El diálogo abierto en los chats temáticos dio la oportunidad para ver qué pasaba en el jardín del vecino, cuáles profesores universitarios tenían aspectos de fondo similares y qué experiencia en aprendizaje virtual fue pensada y aplicada. En unos casos la gente mostró herramientas desarrolladas por ellos mismos y hablaron de forma abierta sobre sus experiencias y puntos de vista. La posibilidad de ver el curso de otros fue poco usada, como si compartir conocimiento entre las universidades no ocurriera de forma espontánea. No fue suficiente tener los materiales accesibles para los participantes, el intercambio debía apoyarse y facilitarse activamente. De cualquier manera, el proceso ya ha comenzado y ha creado conciencia sobre las ventajas de este tipo de intercambio. Se están construyendo la mutua comprensión y una comunidad de práctica sobre aprendizaje virtual en cada universidad.

## **El chat como herramienta para construir capacidades**

El apoyo para el desarrollo del curso puede además verse como desarrollo de capacidades por los participantes. La temática de los chats se enfocó en algunos temas útiles para el avance del curso.

La capacidad se construye a través de la participación en la discusión, donde cada uno puede exponer sus ideas para crear una nueva percepción

de los temas. Lo que podría ser considerado *opinión de expertos* fue el aporte de alguien que presentaba una herramienta o por los propios autores. Pero el tono de la discusión fue intencionalmente informal para promover la discusión abierta. Los autores coordinaron las sesiones y participaron en la discusión de formas para mejorar los cursos. Algunas veces las indicaciones de diseño discreparon con las de los autores; de esta forma, los profesores latinoamericanos pudieron tener una visión más amplia de las técnicas de diseño.

Los chats se fijaron de antemano, por lo que los participantes podían ingeniárselas para tomar parte. Así, las actividades virtuales adquirieron una condición de trabajo *serio*, como lo sería en el intercambio presencial. Un resultado indirecto de este proceso podría ser que los participantes consideraran las actividades de colaboración virtual tan importantes como las presenciales y, entonces, eventualmente las integraran en su trabajo práctico. Esto va mano a mano con el proceso de familiarización con la herramienta descrito por Zurita (2005).

El desarrollo de capacidad puede también percibirse en el sentimiento de comunidad que creció entre el grupo y los autores, congruente con la evidencia de que el chat puede ayudar a crear comunidades virtuales de práctica. Algunos pasos fueron tomados para empezar a construir una comunidad más allá de las barreras que representan el país y las universidades.

En conclusión, podemos decir que los chats han cumplido el propósito esperado. Contribuyeron al desarrollo de cursos de aprendizaje virtual y colaboración interdisciplinaria. Es más, ellos han contribuido a establecer comunidades de práctica en las universidades locales. Esas comunidades contribuirán a crear una sinergia y una razón común

para intercambiar y consolidar las habilidades adquiridas en los equipos de diseño.

En una perspectiva más amplia, los chats han demostrado ser una herramienta robusta para la comunicación y el aprendizaje en las universidades centroamericanas. La experiencia ha sido positiva, y los participantes están motivados a usarla en su propio trabajo de enseñanza y extensión.

## Referencias

- Adelaide, U. o. (2004). *Methods of online assessment*. The University of Adelaide. 2005.
- Carico, K. and D. Longan (2004). A Generation in Cyberspace Engaging Readers through Online Discussions: Real Time, Online Chats Provide an Alternative Space for Engaging Reading in Making Meaning through Literature. *Language arts* 81(4): 293-302.
- Hildreth, P., C. Kimble, et al. (2000). Communities of practice in the distributed international environment. *Journal of Knowledge Management* 4(1): 27-38.
- Honeycutt, L. (2001). Comparing e-mail and synchronous conferencing in online peer response. *Written communication* 18(1): 26-60.
- Johnson, C. M. (2001). A survey of current research on online communities of practice. *Internet and Higher Education* 4: 45-60.
- Roberts, T.S. (2004). Computer-supported collaborative learning in higher education., Hershey, PA.
- Sorensen, E. K. and E. S. Takle (2002). Collaborative knowledge building in web-based learning: Assessing the quality of dialogue. *The International Journal on E-Learning* (IJEL) 1(1): 28-32.
- Stillman, F. A., H. L. Wipfli, et al. (2005). Building Capacity for International Tobacco Control Research: The Global Tobacco Research Network -- Stillman et al. *American Journal of Public Health* 95 (6).
- Wenger, E. (1998). *Communities of practice: Learning, meaning, and identity*. Cambridge, UK, Cambridge University Press.
- Witfelt, C., P. E. Philipsen, et al. (2002). Chat as media in exams. *Education and Information Technologies* 7(4): 343 - 349.
- Zurita, L. (2005). Towards a conceptual base for evaluation of e-learning platforms in a collaborative context. *IFIP World Conference on Computers in Education*, WCCE, Cape Town.

