

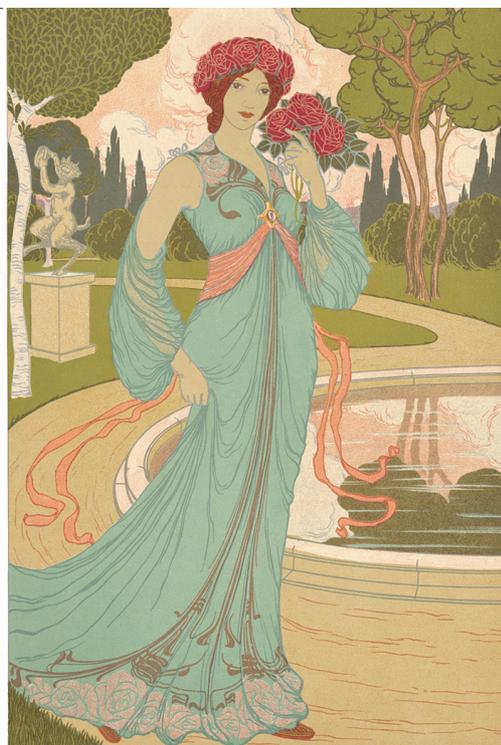
El Internet Relay Chat  
(IRC) como estrategia  
de innovación en  
la enseñanza abierta.  
El caso de la Licenciatura  
en Comunicación,  
Universidad Veracruzana

Patricia del C. Aguirre Gamboa  
Javier Casco López  
Rosy Lorena Laurencio Meza

zona próxima

Revista del Instituto  
de Estudios  
en Educación  
Universidad del Norte

n° 10 julio, 2009  
ISSN 1657-2416



**PATRICIA DEL CARMEN AGUIRRE GAMBOA**

DOCTORANTE EN COMUNICACIÓN POR LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA, INVESTIGADORA EN EL ÁMBITO DE LA DIFUSIÓN DE LA CULTURA Y LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. COORDINADORA DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA A PARTIR DEL 2006 Y COORDINADORA DE LA MAESTRÍA EN PERIODISMO DE LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA DESDE SEPTIEMBRE DEL 2007. TIENE DIVERSAS PUBLICACIONES SOBRE TODO EN EL CAMPO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS. HA PARTICIPADO EN DIVERSOS FOROS, CONGRESOS Y ENCUENTROS ACADÉMICOS, A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL. FACULTAD DE COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA.

patrice994@yahoo.com.mx

**JAVIER CASCO LÓPEZ**

MAESTRO EN COMUNICACIÓN. SE HA DESEMPEÑADO PROFESIONALMENTE EN EL ÁMBITO DEL PERIODISMO, LA COMUNICACIÓN Y LA CULTURA, COMO FOTÓGRAFO PROFESIONAL DESTACAN SUS DIVERSAS EXPOSICIONES INDIVIDUALES Y COLECTIVAS. TIENE DIVERSAS PUBLICACIONES EN EL ÁMBITO DE LA COMUNICACIÓN Y LA CULTURA POPULAR, HA COLABORADO CON DIVERSOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN NACIONALES E INTERNACIONALES, TAMBIÉN HA PARTICIPADO EN DIVERSOS FOROS Y SEMINARIOS. FACULTAD DE COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA.

javiercasco67@yahoo.com.mx

**ROSSY LORENA LAURENCIO MEZA**

DOCTORANTE EN COMUNICACIÓN POR LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA. SU TRAYECTORIA PROFESIONAL HA SIDO EN EL CAMPO DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE TODO EN LOS ÁMBITOS DE SOCIEDAD, CULTURA Y COMUNICACIÓN. HA PARTICIPADO EN DIVERSOS CONGRESOS Y SEMINARIOS. DESDE EL AÑO 2005 ES LA SECRETARIA ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA. ACTUALMENTE DESARROLLA UNA INVESTIGACIÓN TITULADA: "INTERNET COMO MEDIO PARA EL DESARROLLO SOCIAL: UNA MIRADA DESDE LOS CENTROS COMUNITARIOS DE APRENDIZAJE MÚLTIPLE". FACULTAD DE COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA.

lorelau\_uv@hotmail.com

zona próxima

<p>Este artículo tiene como finalidad presentar el Internet Relay Chat como herramienta de innovación educativa, con gran potencial didáctico para el uso de la educación a distancia y de la construcción y gestión del conocimiento. Uno de los objetivos de la enseñanza es formar personas que sepan reconocer los fenómenos que ocurren a su alrededor con objeto de adquirir nuevos aprendizajes. La innovación educativa permite estructurar grupos colaborativos (tanto en entornos presenciales como en entornos virtuales) y es precisamente allí en dónde el IRC se constituye como una plataforma educativa, cuyo propósito es el de organizar y gestionar cursos en línea.</p> <p>Se da relevancia a sus ventajas, potencialidades y condiciones pedagógicas en el aprendizaje cooperativo en el aula virtual. El IRC como herramienta de</p>	<b>RESUMEN</b>	<p>This article aims at introducing the Internet Relay Chat as a tool for educational innovation, with great potential for teaching the use of distance education and construction and knowledge management. One of the goals of education is to train people who know how to recognize phenomena that occur around them in order to acquire new learning. The educational innovation allows structuring collaborative groups (both in attendance as environments in virtual environments) and it is precisely in these virtual environments where IRC is constituted as an educational platform, which is intended to organize and manage online courses.</p>
<p>innovación proporciona un feedback inmediato al alumnado en el proceso de creación de materiales, resolución de tareas, ejercicios y la posibilidad de compartir representaciones simbólicas de su entorno, de la interacción que se establece con otros, así como del aprendizaje a distancia, señalando además cómo el acto de escritura adquiere una nueva dimensión dentro de este contexto. En este artículo se presenta el desarrollo de la investigación “la utilidad del chat como herramienta educativa y su utilización por parte de los alumnos del Sistema de Enseñanza Abierta (SEA), en la Universidad Veracruzana, México”, que arroja datos interesantes sobre el uso de Chat en dicha universidad; además, se dan sugerencias para futuros estudios e investigaciones de este ámbito del quehacer humano.</p> <p>PALABRAS CLAVE: Internet Relay Chat, innovación educativa, proceso de enseñanza-aprendizaje, entornos virtuales, aprendizaje colaborativo.</p> <p>FECHA DE RECEPCIÓN: 27 DE MARZO DE 2009 FECHA DE ACEPTACIÓN: 30 DE ABRIL DE 2009</p>	<b>ABSTRACT</b>	<p>It gives prominence to its advantages, potential and learning conditions on the cooperative learning in the virtual classroom. The IRC as an innovation tool provides immediate feedback to students in the process of building materials, resolution of tasks, exercises, and the possibility of sharing symbolic representations of their environment, the interaction with other states, as well as learning distance, noting how the act of writing takes on a new dimension in this context. This article outlines the research “The usefulness of the chat as an educational tool and its use by students of the Open Education System at the University of Veracruz, Mexico” that shows interesting facts about it, and finally there are suggestions for future studies and investigations in this area of human endeavor.</p> <p>KEY WORDS: Internet Relay Chat, educational innovations, process teaching-learning, virtual environments, collaborative learning.</p>

## INTRODUCCIÓN

El presente artículo tiene como finalidad reflexionar en torno al Internet Relay Chat (IRC, 1988) como una herramienta de innovación educativa que permite la interacción con los demás a partir de las nuevas tecnologías, pues con la llegada de la Internet a los albores de la sociedad del conocimiento, esta se ha erigido como todo un prodigio.

La expresión más concreta de los tiempos que estamos viviendo en esta sociedad de la información está simbolizada esencialmente por Internet. Esta gran red de redes de repercusión mundial. En este caso, se trata de otorgar importancia a esta herramienta dentro de la Universidad, específicamente sobre el uso que se le da en el Sistema de Enseñanza Abierta (SEA), ya que al acudir los alumnos a tomar clases solamente los sábados, se convierte en un medio sumamente útil para la participación y la interacción dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, principalmente cuando el estudiante se encuentra localizado en otra ciudad, a veces muy distante de dónde se ofrece la cátedra.

### 1. ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS INNOVADORAS E INTERNET

Una de las características esenciales de la preparación y actualización constante de los docentes lo constituye el proceso mismo de su formación, en el cual la aplicación de determinadas estrategias

didácticas favorece la construcción y apropiación de formas de trabajo que posteriormente, sirven de referencia a otros maestros para organizar su propia práctica, al constituirse, estas estrategias en “esquemas” que tienden a ser reproducidos. Los maestros de hoy se han sumado a la tarea de incorporar a su práctica pedagógica estrategias didácticas que van encaminadas a la reactivación de la educación universitaria; por esta razón, han incluido a Internet como un medio que posibilita la actualización de estrategias didácticas innovadoras como: la multimedia, los textos electrónicos, las teleconferencias y el Internet, entre otras.

A propósito de Internet y citando a J.A. Ortega (1997:255) “...constituye un fenómeno sociocultural de importancia creciente, una nueva forma de entender las comunicaciones que está transformando el mundo, gracias a los millones de individuos que diariamente acuden a esta inagotable fuente de información”. Para el docente las tecnologías de comunicación e información como el IRC, favorecen la visión que hoy se tiene de la educación, sea ya que facilita la utopía de la democratización del conocimiento y la igualdad de oportunidades. Actualmente la sociedad demanda información, pero también aporta conocimiento; así, la sociedad de la información se convertirá en la sociedad del conocimiento y el aprendizaje.

Y es dentro del contexto de la postmodernidad que se da el

surgimiento de Internet como una herramienta innovadora en el proceso educativo. La plataforma multimedia basada en el lenguaje HTML ha ido incorporando poco a poco a otras herramientas, entre ellas los llamados cuartos de conversación textual, también conocidos como "chats". El IRC considerado como una gran sala de conferencias donde todo el mundo asiste a una infinidad de discursos, algunas veces imposibles de seguir debido a su multiplicidad y simultaneidad, es ante todo un tipo de comunicación, de "comunicación electrónica instantánea que no es sólo una forma de transmitir noticias o información más rápidamente. Su existencia altera la textura misma de nuestras vidas" (Giddens, 2000:24).

Este nuevo escenario hace ineludible un cambio en los roles desempeñados por todos aquellos que participan en el proceso de enseñanza-aprendizaje, que llevan a los docentes a alcanzar dimensiones más importantes, como la del diseño de situaciones instruccionales para estudiantes, convirtiéndose en agentes tutoriales del proceso didáctico. El alumnado puede interactuar con otros maestros y compañeros, lo que nos lleva a quebrantar en cierta medida, una cultura estable y estática que está implantada hasta el día de hoy en muchas universidades e instituciones de educación superior.

La incorporación de herramientas sincrónicas ha permitido la comunicación bidireccional entre el

educador y alumnos en un modelo de educación a distancia como una estrategia didáctica y tecnológica que permite a los docentes emitir su clase vía Internet, al tiempo que provee a los alumnos de una interacción sincrónica a través del chat en una plataforma que permite a varios estudiantes a la vez la comunicación en tiempo real.

El uso del Internet Relay Chat proporciona a los alumnos un modelo de educación a distancia basado en la tecnología, en donde los estudiantes pueden contar con una comunicación sincrónica para recibir asesoría de sus profesores y de otros expertos, así como sostener discusiones sincrónicas entre ellos. Asimismo, el alumno, el grupo y el profesorado mantienen una estrecha y cercana comunicación que le restituye una personalización casi presencial y que permite conseguir respuestas, dudas e inquietudes académicas y extraacadémicas de forma relativamente inmediata.

Es por ello que se hace pertinente comentar que en la actualidad los docentes deben de centrarse en cómo enseñar y presentar los contenidos educativos de una forma más atractiva a través de ingeniosas estrategias didácticas como aquellas que van encaminadas a establecer un plano afectivo-motivacional propicio para el aprendizaje, que sirven para optimizar entre los alumnos la concentración, reducir la ansiedad ante situaciones de aprendizaje y evaluación, dirigir la atención, organizar las actividades y tiempo de estudio como estrategias de

apoyo (Díaz Barriga & Hernández Rojas, 1998).

Nos referimos a los procedimientos y habilidades que el alumno posee y emplea en forma flexible para aprender y recordar la información, afectando los procesos de adquisición, almacenamiento y utilización de la información, llamadas también estrategias de aprendizaje o inducidas (Díaz Barriga & Hernández Rojas, 1998). O bien, a que el docente implante estrategias didácticas que vayan dirigidas a la modificación en el contenido o estructura de los materiales de aprendizaje o por extensión dentro de un curso o una clase, con el objeto de facilitar el aprendizaje y comprensión de los alumnos. Son planeadas por el agente de enseñanza (docente, diseñador de materiales o *software* educativo) y deben utilizarse en forma inteligente y creativa, conocidas como estrategias de enseñanza (Díaz Barriga & Hernández Rojas, 1998).

Dentro de las estrategias didácticas utilizadas comúnmente por los docentes se encuentran el estudio o método de casos, la búsqueda y solución de problemas, entre otras. Estas estrategias a través de la red deben ser de manera atrayente para los estudiantes de tal manera que pese a que se ubique en un entorno virtual, estas estrategias deben ayudar a que se logre el fin educativo, como señala Pérez Pérez, R. (1998:101-146): “son esas nuevas exigencias las que nos llevan a plantearnos la necesidad imperiosa de reconceptualizar el

sentido y alcance de lo educativo, la reformulación de los currículos y especialmente de innovación en las estrategias didácticas”.

El Internet Relay Chat como tecnología innovadora dentro del campo educativo permite el intercambio de archivos informáticos de forma inmediata. De esta manera, no sólo la charla puede ilustrarse con datos adicionales, imágenes, sonidos, etc., sino también, utilizar la conexión con el objetivo esencial de intercambiar material, reconociendo de forma inmediata su envío. Finalmente permite introducir programación de comandos y eventos, entre otros, al incorporar un lenguaje de programación propio. Sin embargo, sus posibilidades dentro de los programas de innovación pueden adquirir nuevas dimensiones de aceptación, sobre todo cuando se pretende fomentar la mejor calidad educativa a nivel de enseñanza superior, así como los valores y la convivencia con el entorno, entre otros aspectos innovadores. Según Pascual: “El crecimiento de Internet ha acabado convirtiéndose en un fenómeno sociológico en el que, hoy en día, todo el mundo desea participar, o por lo menos conocer algo más sobre él” (Pascual, 1998:67).

Para Salinas (2004: 36) la innovación va asociada a planificación y mejora y en este sentido el IRC pertenece al grupo de herramientas que permiten: “la selección, organización y utilización creativa de recursos humanos y materiales de formas novedosas y

apropiadas que den como resultado el logro de objetivos previamente marcados, estamos hablando de cambios que producen mejora, cambios que responden a un proceso planeado, deliberativo, sistematizado e intencional, no de simples novedades, de cambios momentáneos ni de propuestas visionarias”.

El IRC por su naturaleza sincrónica posee características que facilitan no sólo el intercambio de ideas entre dos o varios usuarios, el chat es un espacio de virtualización en el cual convergen diversidad de pensamientos, de nuevas formas de cultura que generan cambios en los ámbitos del quehacer humanos; en otras palabras, “podemos ver los contornos de la nueva cultura del trabajo, de la nueva empresa y de la nueva sociedad” (Tapscott, 2000:41). En este sentido una aportación importante de los chats al plano de educación y la investigación es, sin duda, la posibilidad de poder intercambiar con otros usuarios en línea ficheros, textos, imágenes, etc.. No obstante, no ha sido muy utilizado con fines científicos, y sería una aportación valiosa y de gran utilidad para aquellos grupos de investigadores que desean mantener reuniones a tiempo real sin necesidad de trasladarse de sus lugares de trabajo. Hoy en día están surgiendo nuevas versiones que posibilitan incluso la participación oral, lo que facilitaría, aún más, la comunicación entre investigadores; lo mismo sucede en el caso de las transmisiones a través de videoconferencias por medio del IRC.

Esto ha dado origen a su vez, a los nuevos procesos educativos, creándose innovadores entornos virtuales de información que modifican las actividades de enseñanza-aprendizaje. Todo ello se hace palpable en una perspectiva distinta de lo que se entiende por comunicación, aprendizaje colaborativo e interacción en el aula. Y como señala acertadamente Libedinsky (2001:60): “Las innovaciones didácticas emergentes son propuestas de enseñanzas generadas por docentes de aula, caracterizadas por la ruptura y oposición con prácticas vigentes consolidadas, profundamente ensambladas con el contenido curricular disciplinar, y que atienden tanto a los intereses culturales de los docentes que las diseñan y lideran, como a los intereses culturales de sus estudiantes”. Lo importante de esta concepción, de acuerdo con la autora es que son innovaciones:

- “Pensadas por docentes que tienen contacto directo y cotidiano con alumnos.
- No son institucionales, es decir, no son megaproyectos educativos.
- Tienen claridad a qué práctica tradicional oponerse.
- No se encuentran desarticuladas respecto del contenido curricular disciplinar.
- Tiene intereses culturales de intersección entre lo que le interesa al docente y al estudiante (Libedinsky, 2001:60).”

## 2. METODOLOGÍA

Para analizar el comportamiento de esta estrategia didáctica, como opción metodológica se utilizó la investigación cualitativa en línea, en virtud de que comienza a demostrar que puede ser sumamente útil en términos de cobertura geográfica al facilitar a individuos localizados en áreas distantes y dispersas en todo el estado, país o fuera de él, mantenerse en comunicación constante y actual con programas, cursos, conferencias y clases virtuales en línea.

Esta investigación concluyó a principios del año 2008, cuando la institución (Facultad de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad Veracruzana) se encontraba en proceso de incorporación al Modelo Educativo Integral y Flexible. El universo de población considerado fueron 80 alumnos de diversos semestres, pero que presentaban la peculiaridad de pertenecer al Sistema de Enseñanza Abierta, de acudir sólo los sábados a la escuela y que durante la semana intercambiaban opiniones con los docentes a través de medios tecnológicos, principalmente del chat.

Actualmente podemos observar que cada día los investigadores utilizan una mezcla de métodos tanto cuantitativos como cualitativos principalmente en fenómenos tecnológicos como Internet. Es por esta razón que Miles y Huberman señalan lo siguiente: “Es cada vez más difícil encontrar a cualquier metodólogo que se encuentre

sólidamente acampando en una u otra epistemología. Cada vez más los metodólogos “cuantitativos”... están utilizando enfoques naturalistas y fenomenológicos para completar las pruebas, encuestas y entrevistas estructuradas. Por otro lado, un número creciente de etnógrafos e investigadores cualitativos están utilizando marcos de trabajo conceptuales prediseñados y una instrumentación preestructurada. Ahora la mayoría de la gente ve al mundo con ojos mas ecuménicos” (Miles y Huberman, 1994:20).

## 3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el diseño de esta investigación se aplicaron tres técnicas de investigación aplicadas en línea: el censo electrónico (con la presentación de un cuestionario), los grupos de discusión en línea (con el auxilio de un moderador) y la entrevista (llevada a cabo por el investigador con los alumnos entrevistados).

### 3.1. Censo electrónico

El censo es una técnica de investigación muy rica en su vastedad, ya que se obtienen datos representativos y susceptibles de utilizar, así como para detectar posibles errores en el ejercicio de una estructura social; conduce a la indagación de nuevas opiniones, a la apertura de nuevos conocimientos que formulen perspectivas de mejoramiento. Es una búsqueda constante de expresiones que se manifiestan en torno

a la interpretación y alternativa de una investigación.

El diseño de un censo no es propio de las ciencias sociales y parte de la deducción que si queremos conocer algo sobre la conducta de las personas lo mejor, lo más directo y simple, es preguntárselo directamente a ellas. Se trata por tanto de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo estadístico-cuantitativo, sacar las conclusiones que se correspondan con los datos recabados.

Para los propósitos de este apunte y reflexión, señalamos la recapitulación que Edgard Gómez Cruz realiza en torno al censo electrónico:

“Centrándonos en el sistema a analizar, una vez escogido cual será es importante intentar conseguir un “censo” de población. Esto es, la cantidad de personas inscritas en el sistema y de preferencia sus datos (sexo, lugar de conexión, tiempo de uso del sistema, usos de él). Si bien estos datos pueden ser complicados de conseguir, dicha dificultad provendrá más del hecho de los contactos que se tengan con los administradores que de la dificultad de generar la información, ya que la mayoría de sistemas tiene este registro. Estos datos cumplen la misma función que los primeros, sólo que se circunscriben al espacio específico a investigar. Si bien no podemos establecer una correlación entre estas dos matrices, sí tenemos con ello dos

niveles de acercamiento al objeto de estudio, ambos cuantitativos y referenciales...” (Gómez, 2008).

Las implicaciones metodológicas del censo por Internet tienen sus antecedentes en los estudios realizados en las áreas de negocios y estudios de opinión, la variante es la aplicación de un cuestionario por medio de la red a un grupo específico de usuarios que cotidianamente acceden a chatear a los diversos canales que ofrece el IRC (en este caso los usuarios fueron los estudiantes del Sistema de Enseñanza Abierta, que en total sumaron 80 alumnos, y que accedieron a contestar el censo y ser parte de esta investigación). Estos canales son salas de conversación a las que previamente su fundador les ha dado un nombre, señalando así las características que tendrá la comunidad. Para lograr esto se utiliza el diseño de un cuestionario que se hará llegar a los usuarios.

Antes de diseñar el protocolo del censo electrónico utilizado por el grupo de investigación se plantearon las siguientes preguntas.

- ¿Qué es el censo en línea y por qué debe considerarse importante para el estudio de una comunidad virtual?
- ¿Cómo se reúnen los datos?
- ¿Qué datos están disponibles?
- ¿Qué resultados y expectativas se obtienen de la realización del registro (censo) de usuarios de una sala de conversación?

- ¿De qué recursos se disponen para llegar a los usuarios de una comunidad virtual, cuando los internautas suelen ser personas escurridizas y que muchas veces no disponen de un tiempo pertinente para contestar un cuestionario?
- ¿Qué actividades necesitamos realizar para llegar a los usuarios?

### 3.2. Desarrollo y análisis del censo electrónico

Para proceder al diseño, desarrollo y su posterior análisis se siguieron las siguientes fases:

- 1) Selección de la comunidad o sala de conversación a censar
- 2) Definición de la comunidad (¿Quiénes la componen? ¿Cuáles son las características de la sala de conversación?)
- 3) Elaboración del plan y diseño del cuestionario (señalar cuál será su diseño y su forma de aplicación, ya que para ello se utilizan otras herramientas de Internet, como el correo electrónico y el *messenger*)
- 4) Aplicación del mismo (contacto de usuarios a través del chat y del correo electrónico)
- 5) Procesamiento de la base de datos a través de la codificación de las preguntas abiertas y cerradas ( de un total de 16 preguntas)

- 6) Captura de datos (utilizando las tablas dinámicas de Excel)
- 7) Análisis de la información procesada (haciendo cruces entre las diversas variables, como son: sexo, edad, nivel educativo que cursan, nivel social, entre otros)
- 8) Redacción del informe final
- 10) Difusión de los resultados, que consistió en la presentación de los hallazgos obtenidos de manera sintetizada, resumida, objetiva y entendible.

La importancia del cuestionario censal por Internet permitió el tratamiento sobre una base de datos dentro de un determinado contexto espacial. De esta forma, la base de datos deja de ser una lista para convertirse en una poderosa herramienta que permite acercar a los usuarios y obtener información valiosa sobre el tema que se desee saber. En este caso el chat.

### 3.3. Entrevista en línea

La entrevista involucra una cuidadosa recolección de datos, habitualmente es flexible y dinámica, dado que exige frecuentes encuentros que aunque en este caso no son cara a cara, están dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los individuos acerca de su vida, experiencias o situaciones. Comprende, no sólo

adquirir respuestas, sino también conocer que preguntas hacer y cómo hacerlas. Hay que señalar también que es muy importante la disposición de la información obtenida, pues quizás refleje varios factores como por ejemplo: la empatía, conocimiento del informante sobre el tema y el grado de confianza con el que se desenvuelva la entrevista. Como indica Sierra: "El acceso a los entrevistados a través de las redes sociales que configuran su contexto de acción, garantiza *a priori* una disponibilidad discursiva para la disciplina de la interacción conversacional" (Sierra, 1998:313).

En la entrevista por chat, donde la oralidad se manifiesta en textualidad que queda grabada en formato de texto, no es necesaria la transcripción de la entrevista, lo que significa evitarse los errores que se pueden cometer en una transcripción, así como también un ahorro de tiempo que permite puntear los nuevos encuentros.

La elaboración de estudios cualitativos por Internet es hoy por hoy una disyuntiva completamente factible y muy recurrida en países con elevados índices de "conectividad".

Los objetivos de una investigación cualitativa en línea suponen prácticamente todo un abanico de posibilidades de la entrevista tradicional, desde la exploración de las percepciones, actitudes y conductas que se muestran en el chat, hasta obtener una apreciación de cómo se van construyendo las comunidades virtuales dentro del ciberespacio.

Por otra parte, la dificultad para observar físicamente a los participantes puede propiciar posiciones contrarias hacia esta técnica, argumentándose al respecto que la interacción cara a cara es más genuina que la impersonal, o que la ausencia del lenguaje corporal va en menoscabo de un adecuado análisis de la información. Situación que de antemano se descarta ya que de por sí el chat tiene la característica de esa sensación de cercanía o proximidad física, y aunque en una entrevista cara a cara la corporabilidad es importante, en la entrevista online es de suma importancia también el lenguaje que se maneja. No hay que pasar por alto que en el ciberespacio (y propiamente el chat) cuenta con su propia y singular jerga, fundamentada en el uso de teclas que significan expresiones faciales para mostrar emoción, tristeza, coraje, sorpresa, alegría, etc., o el uso de mayúsculas para suponer una exclamación.

La metodología seguida en el estudio del IRC y su uso en las comunidades virtuales educativas se encuadra dentro del paradigma cualitativo de investigación. La razón de elegir una metodología cualitativa es porque, "nos permite obtener una concepción múltiple de la realidad, al mismo tiempo que comprenderla de una manera reflexiva y crítica, y acercarnos al medio donde se realiza la acción" (Cabero y Hernández, 1995:43).

### 3.4. Diseño de la entrevista en línea

Para llevar a cabo la entrevista en línea se tomó en cuenta:

- El tipo de alumno que accedió a participar
- La elaboración de una guía de entrevista o guión.
- El uso de la Netiqueta<sup>1</sup> que ayudó a entablar una charla cálida, como iniciar con el saludo, ya que permitió que la entrevista se diera dentro de un contexto cordial.
- Se proporcionó a los estudiantes una breve explicación sobre los propósitos que pretendía la investigación.
- Se realizaron preguntas específicas, combinadas y relativas.
- Se buscó proyectar las entrevistas en diferentes horarios y días, ya que los usuarios pueden conectarse a diferentes horas y días de la semana, por lo que en ocasiones se tuvieron que hacer en la noche, en la mañana e incluso en las madrugadas.
- Se procedió a enunciar cierto entusiasmo, de tal manera que el entrevistador logrará hacer sus intervenciones.

<sup>1</sup> Normas básicas de comportamiento en el ciberespacio.

- En ocasiones se tuvo que recurrir a la terminología del informador que, aunque no es una condicionante, puede ayudar a que los usuarios se sientan en confianza, sabiendo que en el otro lado de la pantalla existe alguien similar a él.
- Por último, se produjo la despedida de manera cordial.

La entrevista normalmente se registra en un diario de campo, una cinta de video o una cinta magnetofónica a través de una grabadora; sin embargo, la diferencia de la entrevista en línea es que esta técnica queda grabada textualmente ya que el sistema que algunos *scripts* manejan lo permite. Para los propósitos de la investigación se utilizó el IRCAP 7.5 y el MIRC 6.12, así la entrevista quedó grabada desde el inicio de la sesión hasta la conclusión, contando el tiempo en minutos y segundos. La entrevista electrónica fue semiestructurada, ya que brindó ventajas sobre los otros tipos de entrevista, entre otras características:

- Permitir ajustarse a las características de los usuarios, así el entrevistador pudo repreguntar o reformular la pregunta para adecuarla a la visión de los entrevistados.
- No obstante la existencia de un guión o conjunto de preguntas preelaboradas, las preguntas no

tuvieron que formularse en un orden rígido, no hay que olvidar que en el chat, la escritura a veces es rápida y el usuario platica con otras personas a la vez.

- En el tiempo de la entrevista, el entrevistador pudo solicitar explicaciones o un conocimiento más amplio de la respuesta.
- Se debió tener claro el objetivo a lograr mediante esta técnica.
- Se asumió que toda entrevista se desarrolló dentro de un marco y situación social dada, de tal modo que implicó la presencia de un entrevistador (sujeto que realiza la entrevista) y un entrevistado (sujeto que contesta a la entrevista).

No hay que dejar de lado que para su realización se seleccionó una muestra apropiada de los sujetos (alumnos); es decir, se eligió a un menor número de individuos que fueron significativos o representativos de la muestra universal.

#### 4. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA EN LÍNEA

Para el análisis de la entrevista se siguieron los siguientes pasos:

- Realización de una lectura general y progresiva de cada *log*<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Un log es un registro oficial de eventos durante

- Elaboración del marco interpretativo que facilitó hallar el sentido de la opinión, el nivel expresivo y el contenido medular en el discurso por parte del entrevistado, así como su capacidad valorativa y crítica en sus apreciaciones.
- Realización de una lectura detenida por párrafos, para su mejor comprensión.
- Se procedió a la clasificación de las categorías del discurso; buscando cerrar el sentido interpretativo.
- Se fueron conformando y definiendo categorías, subcategorías e indicadores, a partir de la lectura interpretativa de cada una de las entrevistas aplicadas a los 20 alumnos que fueron sujetos de ser entrevistados. Se establecieron cuáles fueron los núcleos conceptuales y subconceptuales resultantes del análisis, para posteriormente ser ubicados en una tabla o matriz, donde se reflejara la totalidad y la interpretación de todas las entrevistas. Esta matriz suministró una interpretación rápida y de mayor claridad conceptual y sirvió para efectuar el informe definitivo de la investigación.

---

un periodo de tiempo en particular. Dentro del chat se refiere a los diálogos que se establecen entre el emisor y receptor.

#### 4.1. Grupos de discusión en línea

En lo que concierne al desarrollo de la experiencia a través de grupos de discusión en línea, se utilizó un foro para conocer la opinión que tienen los estudiantes sobre el uso de las nuevas tecnologías, específicamente del chat dentro del proceso educativo. Esto permitió que los alumnos conectados a una misma sala de conversación y situados en diversos espacios del Estado comentaran las implicaciones que conlleva interactuar en la red y los beneficios que ellos pueden obtener, ya que no siempre se puede asistir a las asesorías que entre semana se dan de manera presencial. El SEA tiene la particularidad de que sus estudiantes por el hecho de vivir en otras ciudades y comunidades lejanas al campus no acuden a sus encuentros con el docente. Dentro de esta modalidad la conversación en línea a través de foros o grupos de discusión forma parte de uno de los componentes esenciales de lo que se conoce como clase virtual (discusiones sincrónicas) ya que junto con los materiales instruccionales en línea, la comunicación persona a persona, el aprendizaje experiencial, la evaluación en línea y el monitoreo del curso y del contenido, permiten hacer del IRC, una herramienta innovadora en el campo de la educación universitaria.

Los grupos de discusión en línea son una técnica de investigación muy valiosa para conseguir material cualitativo sobre las percepciones,

motivaciones, opiniones y actitudes de los participantes (en este caso los estudiantes del Sistema de Enseñanza Abierta – SEA -), además, y lo más substancial, es que “el grupo de discusión presenta un clima de naturalidad en el que los participantes son influidos por, e influyen en, el resto de los participantes, al igual que sucede en la vida real” (Krueger, 1991:35).

Para el grupo de discusión se seleccionó una población muestra de los diversos estudiantes que pertenecen al SEA, este criterio se llevó a cabo mediante un muestreo de tipo intencional, esto porque “la muestra representativa de la población no se extrae de forma aleatoria (como en la encuesta estadística) sino de forma intencional: seleccionando a las personas según la relación que estas guarden con el objeto de estudio” (Rubio y Varas, 1997:336).

Los criterios de selección que estuviesen vinculados o con intereses afines, que en este caso fueron: semestre que cursa, lugar o procedencia de origen, familiaridad con el uso de las tecnologías de información y comunicación, en específico con aquellos alumnos que utilizan el Internet Relay Chat para otros propósitos. En total participaron 15 estudiantes, más el moderador, además de un profesor investigador que, estrictamente, se comisionó para el registro de la información.

#### 4.2. Análisis de la información grupo de discusión en línea

El propósito de este grupo de discusión en línea fue conocer la visión en conjunto que los estudiantes del SEA, tienen con respecto a la utilización del chat como herramienta educativa, de tal forma que se pudiese explicar cómo percibían los diferentes componentes del grupo esta herramienta dentro de un entorno educativo virtual. Para ello, se realizó un análisis comparativo entre el guión inicial y los resultados obtenidos mediante la opinión de los participantes, se dedujo que en el grupo existían muchas dudas; tales como las dificultades que los profesores y los alumnos tienen en relación al sistema de enseñanza, a las formas de aprendizaje y en mayor medida a la evaluación de los alumnos, del curso y del docente y del proceso en sí.

Las fases por las que pasó la información han sido las siguientes:

1. Transcripción de las líneas argumentales de los 15 alumnos que participaron en el grupo de discusión.
2. Clasificación en categorías y subcategorías relevantes.
3. Descripción del tema central y de tópicos periféricos.
4. Interpretación de los datos.
5. Hallazgos.

#### 5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Después de haber administrado los instrumentos de recolección de datos, en específico lo que concierne al censo electrónico se encontraron los siguientes hallazgos:

1. La mayoría de los alumnos del Sistema de Enseñanza Abierto (SEA), al responder la pregunta: ¿Consideras que el chat como herramienta dentro del proceso de Enseñanza - Aprendizaje proporciona alguna estrategia educativa?, respondieron lo siguiente: un 78 % de la población censada considera que el chat es una herramienta educativa que conlleva a una serie de estrategias didácticas. A diferencia de un 17 % que argumentó que se les hace imposible comprender cómo un medio utilizado en su mayoría para la búsqueda de relaciones, el entretenimiento y el cibersexo puede ser un instrumento educativo: mientras que por otra parte un 5% contestó que no sabían o estaban indecisos si era o no una herramienta innovadora en la educación.
2. En cuanto a los usos que esta herramienta tiene, los alumnos opinaron que aunque el chat ha sido incorporado a las aulas, el 63% lo usa para la realización de sus diversos trabajos de investigación y de tareas escolares. Un 15 %

admitió que se puede utilizar para la participación de congresos virtuales que tengan que ver con su carrera o área de interés profesional, un 10% ha participado de una u otra manera en charlas de divulgación o coloquios de estudiantes, para tener la visión de otros alumnos acerca de un mismo tema, sobre todo aquellos que se han interesado en los ámbitos del periodismo, el cine y la producción y edición en medios.

3. Un 9% opinó que el con el chat nunca se sabe, ya que le encontraron infinidad de usos y señalaron que cada día surgen nuevas posibilidades de interacción tecnológica que facilitan el aprendizaje; algunos de ellas son las tutorías que les han permitido tener una mayor comunicación con el profesor/tutor y que ante la imposibilidad de venir desde su lugar de origen es una manera de estar en contacto. También consideran que los debates y las conferencias pueden realizarse a través del chat.
4. En lo que se refiere a la entrevista en línea, esta técnica permitió que los alumnos comentaran en términos generales las apreciaciones que tienen de esta herramienta. A continuación se presentan algunas de las opiniones, se dan a conocer los *nicks* o nombres de presentación que los alumnos utilizaron en la red:

*“Estimula la actualización de los docentes. Se suplen los viejos y aburridos esquemas de dictado por una charla más amena”. (La\_InDoMaBIE)*

*“Permite la interacción con el docente y con otros compañeros, Abre un mundo de posibilidades en cuanto al conocimiento. Ya que algunos nos sentimos más seguros y menos intimidados de emitir nuestras opiniones. Totalmente diferente a cuando estamos en el aula”. (Tony\_Montana)*

*“Es una herramienta útil en la educación y en otras áreas, pero mal encaminada.” (“FUEGO”“LIQUIDO)*

*“El chat es una forma de comunicación que llegó para quedarse en la escuela,...aunque me distraigo mucho y la utilizo para otros fines je je, no puedo dejar de lado que me ha ayudado mucho sobre todo a la hora de hacer la tarea, que me pasen apuntes y que me ponga al corriente de lo que me hace falta”. ([^GaRg0IA^])*

*“Es una mediación tecnológica que va ganando terreno, va adquiriendo sus rutinas y sus hábitos, puede ser una buena herramienta pero también puede ser una forma de pasarnos la copia de los apuntes”. (ArlaDnA-X)*

*“Humm... puede que esté equivocada pero ha servido para evaluar al maestro en su forma de enseñar por este medio. Mucho se ha dicho también de que es una representación de cómo está conformado un grupo y del grado de conocimiento que como tal tenemos”. (zugH3YSItHaA)*

*“Es una lástima que no en todas las universidades se tenga el acceso al IRC, a mí me ha ayudado muchísimo. Me gusta participar y dar mis opiniones sin que me censuren los demás, es más me cae mejor el maestro, como que es más abierto, más comprensivo que cuando está en la escuela”.*  
(<BUCCANNERA>)

Una vez realizado el grupo de discusión en línea y la posterior transcripción de las líneas argumentales de los 15 alumnos que participaron, de clasificar el tema central y los tópicos periféricos, de vaciar los datos e interpretarlos, el grupo de investigación se dio a la tarea de analizar los hallazgos.

Para algunos alumnos el Chat representa un medio ideal para el *intercambio de ideas y la discusión de temas de interés*. Esto se puede ver de manifiesto en la información proporcionada por una de las estudiantes:

*“El Chat fomenta los debates telemáticos que favorecen la comunicación, el intercambio de ideas y el apoyo mutuo en temas de interés para toda la comunidad educativa”.*  
(Informante SEA No. 1)

Otro estudiante comentó que para él, ha sido muy importante esta herramienta, le confiere una gran importancia porque le ha permitido analizarlo como un espacio para

la *“discusión sobre experiencias educativas y como medio de comunicación”*.

*“Los estudiantes podemos hacer aportaciones en torno a temas particulares como, por ejemplo, hablar de cine, de las clases que más se nos dificultan, avisar a los compañeros sobre el cambio de un examen, en fin...”* (Informante SEA No. 13)

Mientras que otra alumna comenta que el chat permite el *intercambio de archivos y se posiciona como un gran laboratorio virtual, como un espacio de reflexión*. *“El chat ha dado lugar al intercambio de archivos no sólo de texto, sino también de audio y video, además proporciona un espacio para la reflexión, el debate de los contenidos del curso y la creación de un entorno de construcción de conocimientos”.*  
(Informante SEA No. 5)

Y la gran mayoría de los alumnos opina que es un eficaz *Medio de comunicación*. *“Simple y llanamente como un medio de comunicación que brinda información sobre convocatorias de cursos o experiencias que se ofertan, eventos y demás actividades de la Institución”.* (Informante SEA No. 10)

## CONCLUSIONES

El IRC como herramienta de innovación educativa permite:

- La realización de trabajos de investigación conjuntos, como serían investigaciones y tareas escolares.

- Establecer nexos de unión entre especialistas (científicos) interesados o involucrados en un mismo problema para elaborar estrategias y proyectos de investigación comunes.
- La organización y participación en congresos virtuales, en dónde la comunidad universitaria puede interactuar o comunicar sus experiencias y la posibilidad de aprender nuevas habilidades para enriquecer un tema.
- Conferencias singulares a cargo de personalidades, con las que los alumnos podrían chatear, ya que ofrece el intercambio de ideas en tiempo real, con una amplia cobertura y difusión factible.
- Mantener la formación continua de profesionales, que ante los nuevos retos del Modelo Educativo Integral y Flexible, se hace prioritario que el docente se convierta en un orientador y facilitador del aprendizaje, de tal manera que acerque el conocimiento a los estudiantes.
- Favorece la innovación educativa, en el sentido de que es un imperativo en nuestros días estar al tanto de lo que pasa con las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) en el ámbito educativo. El chat como herramienta preexisten ante los nuevos requerimientos sociales que involucra un profundo cambio

de mentalidad entre los actores del proceso, tanto docentes como alumnos, y que debe tutelarse por una serie de lineamientos básicos que le confieren validez y eficacia.

- El Chat como innovación cada día se va transformando, supone entre otras cosas, un proceso de cambio continuo sometido a la realimentación de los resultados. Hoy no sólo es un medio para comunicarse, también es un medio que nos lleva a la reflexión y el debate entre los maestros y los alumnos.
- Estimula la actualización, la formación y el perfeccionamiento del profesorado. Una ventaja añadida en el uso de este recurso es el que el profesor puede comunicar un discurso propio, elaborado a partir del tratamiento y manejo de la materia, ampliando su rol y participación a la de un constructor de conocimiento propio y alejándose de la función de un mero revisor.
- Propicia una actitud abierta al uso de las nuevas tecnologías mediante el empleo de estrategias didácticas que favorezcan la crítica, la reflexión y la creatividad.
- El mantenimiento actualizado de directorios de recursos y descripción de su utilidad.

- En cuanto a la metodología utilizada es necesario concluir que para conocer la utilidad del chat fue necesario la utilización de tres técnicas de investigación: la primera de ellas, la aplicación del censo electrónico como desafío técnico, ya que pese a que conlleva una metodología similar a la que se realiza en vida real, la gente aun no comprende todo su uso en el ciberespacio. Esto se trata más de una cuestión cultural y social, ya que es necesario que la gente o los cibernautas comprendan día a día que la tecnología llegó para mediar nuestras vidas y que de alguna manera ha creado una nueva cultura tecnológica. Y en similar proporción sucede con los investigadores que aun no se atreven a utilizar vías alternas en la investigación electrónica. El censo en este sentido se vislumbra como un procedimiento innovador, ya que diversos países, organizaciones, grupos e instituciones lo utilizan como un recurso importante para conocer la opinión de los usuarios respecto a un determinado tema.

La segunda, la entrevista en línea como opción metodológica, comienza a demostrar que puede ser sumamente útil en términos de cobertura geográfica al facilitar a individuos localizados en áreas distantes y dispersas en todo el estado, país o fuera de él, posibilidad que es usualmente

factible con los grupos o entrevistas cara a cara por las salvedades que atribuyen los costos de los mismos.

- El valor substancial que ostenta el grupo de discusión en línea, es que proporciona una información abundante y directa de personas con experiencia práctica en el tema objeto de investigación. Sobre todo porque se obtienen datos de manera distendida, en un clima de confianza, sin presiones; la información surge de forma natural, debido a que el estudiante universitario está acostumbrado a convivir dentro de su escuela, mantener reuniones con sus compañeros e incluso aportar sus opiniones cuando sea necesario.
- Al ser el Internet Relay Chat un tema de relativa actualidad, muchos docentes y alumnos cada día incorporan este medio de comunicación e interacción como una herramienta educativa, ya que les permite estar informados, y elaboran sus propias conclusiones sobre las cuestiones relativas al chat como herramienta estratégica aplicada a la educación universitaria. Gracias a la aplicación de las diversas técnicas se proporcionó al estudiante la oportunidad de discutir explícitamente sobre un tema y, por tanto, de ir profundizando en el análisis del mismo, dejándose a un lado las apreciaciones superficiales y los comentarios inconsecuentes. (29)

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CABRERO y HERNÁNDEZ, M.J. (1995).  
*Utilización del video para aprender. Una experiencia con los alumnos del magisterio.* Sevilla: SAV.

DÍAZ BARRIGA, F. y HERNÁNDEZ ROJAS, G. (1999).  
*Estrategias docentes para un aprendizaje significativo.* México: Mc Graw Hill.

GIDDENS, A. (2000).  
*Un mundo desbocado.* Madrid: Santillana.

KRUEGER, R. (1991).  
*El grupo de discusión. Guía*

*práctica para la investigación Aplicada.* Madrid: Pirámide.

LIBEDINSKY, M. (2001).  
*La innovación en la Enseñanza: Diseño y documentación de experiencias de aula.* Argentina: Paidós.

MILES, M. B. y HUBERMAN A. (1994).  
*Qualitative data análisis.* Beverly Hills C.A: s.n.

ORTEGA, J. A. (1997).  
*Comunicación visual y tecnología educativa.* Granada: Grupo Editorial Universitario.

PASCUAL, M. A. (1998).  
*La nueva frontera educativa con nuevas tecnologías en SEVILLANO,*

M. (Coord.) *Nuevas tecnologías, medios de comunicación y educación. Formación inicial y permanente del profesorado.* Madrid: CCS.

SALINAS, J. (2004).  
Los recursos didácticos y la innovación educativa en *Comunicación y Pedagogía*, (200), 36 - 39.

TAPSCOTT, D. (2000).  
Promesas y peligros de la tecnología digital en CEBRIÁN, J. L. (coord.). *La red*. Barcelona: Suma de Letras.

SIERRA, C. F. (1998).  
Función y sentido de la entrevista cualitativa de Investigación social en GALINDO CÁCERES, J. (Coord) *Técnicas de Investigación en Sociedad, Cultura y Comunicación.* México, DF: Addison Wesley-Longman.

## **WEBOGRAFÍA**

GÓMEZ CRUZ, E.  
*Hacia la construcción de una metodología para el estudio de las comunidades virtuales, una propuesta emergente*". Consultado el 6 de marzo del 2008 en: <http://cibersociedad.rediris.es/archivo/articulo.php?art=21>