

El desarrollo de la asignatura de Lengua Española en el entorno *on-line*

Raquel Pinilla Gómez

Departamento de Lengua Española. Facultad de Comunicación.

Universidad Rey Juan Carlos

Introducción

La Universidad Rey Juan Carlos (URJC), en un importante y meritorio esfuerzo por cubrir las necesidades educativas de aquellos alumnos que no pueden seguir una formación presencial, es una de las primeras universidades españolas en ofrecer titulaciones *on-line*¹. Las nuevas tecnologías, puestas al servicio de la educación a distancia, en el marco de una institución que cuenta con todos los servicios, recursos y facilidades de una universidad presencial, han desarrollado un modelo de enseñanza-aprendizaje que va más allá del llamado *e-learning*: el *blended learning* (*b-learning*).

El *b-learning*, en el caso de la URJC, es un modelo de enseñanza-aprendizaje mixto que ofrece una educación a distancia e incorpora, a su vez, todas las posibilidades y recursos de una universidad presencial: bibliotecas, cursos de formación presenciales, instalaciones, etc. Este modelo, tal y como señalan S. Mariño, y M^a V. López (2007) “ha demostrado ser la tendencia actual, debido a la posibilidad para los docentes de analizar la mejor propuesta didáctica con incorporación de todos los recursos de acuerdo a los destinatarios, contexto y temática a abordar o habilidad a desarrollar en los alumnos”.

¹ La Real Academia de la Lengua Española (RAE) recomienda usar la expresión española *en línea*, en lugar de la forma inglesa *on-line*. A pesar de ello, en este trabajo, usaremos la expresión *on-line*, y no el calco español, puesto que es la forma mayoritariamente empleada en la enseñanza virtual, eso sí, siempre en cursiva, al tratarse de un extranjerismo.

La asignatura de Lengua Española en la modalidad *on-line* de la URJC

La asignatura de Lengua Española² forma parte de los programas de las titulaciones de la Facultad de Comunicación y constituye un eje fundamental para desarrollar las competencias lingüísticas y comunicativas de sus estudiantes.

Hace tres años (en el curso 2006/07), la URJC ofertó por primera vez la titulación *on-line* en Periodismo y, en consecuencia, dentro de su plan de estudios, la asignatura de Lengua Española en una modalidad que, hasta el momento actual, ha ido siendo rediseñada gradualmente para adaptarla a los planteamientos de los nuevos títulos de Grado en el EEES. Hasta ahora, en la URJC, Lengua Española *on-line* se ha impartido en tres cursos académicos:

- 2006/07, en la licenciatura de Periodismo *on-line*;
- 2007/08, en la licenciatura de Periodismo *on-line* y en la licenciatura de Publicidad y Relaciones Públicas *on-line*;
- 2008/09, en la licenciatura de Periodismo *on-line* (ofrecida a los alumnos repetidores de primer curso), en la licenciatura de Publicidad y Relaciones Públicas *on-line*³, y en el título de Grado de Periodismo *on-line*.

La planificación de la asignatura y la elaboración de su guía docente son competencia del Departamento de Lengua Española, de la Facultad de Comunicación –Campus de Fuenlabrada-. El programa común de Lengua

² En las licenciaturas de Comunicación de la URJC –Periodismo, Publicidad y Relaciones Públicas, y Comunicación Audiovisual-, Lengua Española es una asignatura anual, de carácter troncal, de 9 créditos. Con el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y los títulos de Grado, Lengua Española se ha transformado en una asignatura cuatrimestral, de Formación Básica, de 6 créditos ECTS.

³ En el nuevo Grado de Publicidad y Relaciones Públicas *on-line* no se ofrece la asignatura de Lengua Española, sino la de Lenguaje en la publicidad y en la empresa.

Española para todas las titulaciones ha experimentado, lógicamente, un proceso de virtualización (tanto en los ámbitos tecnológico y metodológico como en el control de la calidad) para adaptarlo a las necesidades específicas de la modalidad *on-line*.

En este trabajo, explicaremos cómo se gestionan los contenidos y las prácticas de la asignatura mediante las herramientas que ofrece el Campus Virtual y señalaremos los principales aspectos del quehacer didáctico y metodológico, en un entorno *on-line*, de una asignatura considerada tradicionalmente “de letras”.

La adaptación del profesor al entorno *on-line*

Si a todo profesor se le exige dominar la materia que enseña, en el caso de la docencia *on-line* este requisito se acompaña de otro imprescindible: saber desenvolverse en el entorno del Campus Virtual y manejar, con toda la soltura posible, las herramientas tecnológicas de la plataforma. Esto requiere una formación previa que la institución debe proporcionar a sus docentes, tanto en el conocimiento de la herramienta informática (la plataforma WebCT, en el caso de la URJC) como en su manejo práctico y en la metodología y estrategias didácticas específicas y adecuadas para el entorno *on-line*. Y esta formación debe ser completa y exhaustiva porque la mayoría de los profesores no partimos de ningún modelo previo en el que basarnos, ni como discentes ni como docentes. En la enseñanza presencial todos tenemos experiencias previas como alumnos, y podemos extraer conclusiones de diferentes tipos que nos ayudarán a mejorar nuestra tarea como profesores, sin embargo, pocos son todavía los que han realizado su formación académica *on-line*, al menos, pocos en la generación a la que yo pertenezco (los nacidos en los sesenta-setenta), hijos de la docencia presencial y del modelo de clases magistrales.

Por eso, “el cambio de chip” es muy profundo para los que enseñamos a través de un modelo *e-learning* o *b-learning*, porque no sólo debemos

adaptar nuevas metodologías didácticas, sino aprender a usar herramientas tecnológicas para impartir nuestras materias. Y a ello se une, además, el cambio de modelo universitario que supone el EEES.

Formación tecnológica

Este “cambio de chip” del profesor *on-line*, en nuestro caso concreto, y en primer lugar, ha pasado por la necesidad ineludible de recibir esa formación específica a nivel técnico⁴. Ningún docente puede enfrentarse a este modelo de enseñanza sin tener los conocimientos tecnológicos mínimos. ¿Hasta qué punto? Al menos, y al principio del proceso, hasta el punto de poder impartir la asignatura en el Campus Virtual con los recursos imprescindibles: gestionar contenidos y trabajos –actividades prácticas-, controlar el seguimiento de los alumnos y comunicarse con ellos (mediante la charla –herramienta de chat- y el correo). Sin esas tres bases (gestionar contenidos, proponer actividades y comunicarse de forma interactiva), es imposible comenzar una andadura como docente *on-line*. Después, progresivamente, se irán conociendo mejor las herramientas que incorporaremos a nuestra tarea docente: los foros, las autoevaluaciones, etc. Con esto queremos decir que sí es posible empezar a impartir una asignatura virtual sin conocer cómo se maneja la pizarra digital, por ejemplo, pero no sin ser capaces de “colgar” los contenidos y materiales para que nuestros alumnos accedan a ellos sin problemas.

Apoyo del Servicio Técnico del Campus Virtual y del Coordinador de la titulación

⁴ En este sentido, el Campus Virtual de la URJC ofrece un amplio repertorio de cursos, que van desde los más básicos en el manejo de la plataforma WebCT hasta los más avanzados en la creación de contenidos *e-learning*. En nuestra opinión, estos cursos deberían ser obligatorios para todos los profesores inexpertos en enseñanzas *on-line* y, asimismo, en su plan de ordenación docente, deberían reconocerse como horas lectivas las que invierten en realizarlos. Esta formación no es algo complementario, es un derecho y una obligación para el profesor *on-line* y, por tanto, su consideración por parte de la universidad debe responder a esta peculiaridad.

Además de la formación previa –y progresiva- en el manejo de la plataforma digital, es fundamental que el profesor *on-line* cuente siempre con el apoyo del equipo técnico del Campus Virtual. Son muchas las dudas “informáticas” que van surgiendo y a las que hay que dar respuesta de manera inmediata. En nuestro caso, al menos, podemos asegurar que ese respaldo no ha faltado nunca y que siempre ha habido confianza suficiente para plantear todo tipo de preguntas, por muy simples que pudieran parecer.

El otro tipo de respaldo que necesita el docente *on-line* es el de la persona responsable de la coordinación de la titulación en la que imparte clase. Este coordinador se encarga de aquellos aspectos que tienen que ver más con la relación del profesor con los alumnos, así como de la gestión docente de la asignatura. Esta figura la desempeña un profesor que también da clase en la misma titulación y que, al menos, si no es capaz de resolver la duda concreta que se le plantea, sabe remitirte a la instancia adecuada. Podemos asegurar que para el profesor supone una gran tranquilidad saber que existe un coordinador de titulación al que acudir; no perdamos de vista que, en muchas ocasiones, el docente *on-line* se siente solo, y necesita más que en la enseñanza presencial, ese tipo de referente.

Formación metodológica

Por último, y no menos importante, el “cambio de chip” afecta, por supuesto, a las estrategias didácticas y metodológicas del profesorado virtual. El entorno *on-line* requiere adaptar metodologías que respondan a las características idiosincrásicas de una enseñanza no presencial y que potencien el aprendizaje significativo y cooperativo de los alumnos: resolución de problemas (Aprendizaje basado en problemas –ABP-), resolución de casos y proyectos conjuntos, etc. El docente *on-line* necesita conocer y poner en práctica estas metodologías didácticas que no son nuevas (se llevan desarrollando desde hace más de cuarenta años en universidades canadienses y norteamericanas, principalmente), pero sí novedosas, al menos, para la mayoría de nosotros. Es cierto también que la implantación del EEES ha activado de forma fundamental estas estrategias

didácticas, por lo que su desarrollo no sólo es una prioridad para la enseñanza no presencial, sino también para la presencial. Ninguno de los que nos dedicamos a la docencia universitaria podemos quedarnos atrás en este sentido.

En resumen, el docente *on-line*, para adaptarse de manera satisfactoria a este nuevo contexto, necesita formación específica desde un punto de vista tecnológico y desarrollar nuevas estrategias y metodologías didácticas. El apoyo técnico brindado por el servicio técnico del Campus Virtual y el respaldo del Coordinador en relación con los aspectos organizativos de la dinámica del curso serán básicos en la seguridad que el docente *on-line* necesita para poder cumplir con éxito su tarea.

El perfil del alumno *on-line*

Hasta el momento hemos hablado desde el punto de vista de la adaptación del profesor *on-line*, pero, ¿qué sucede con el alumno de esta modalidad de enseñanza-aprendizaje? A lo largo de estos tres años, en general, nos hemos encontrado con un perfil de alumno diferente al de la enseñanza presencial, con unas necesidades y una disposición temporal distintas a los jóvenes que vemos en nuestras aulas. Como hemos comentado antes, Lengua Española se imparte en el primer año y ya sabemos que este curso suele ser de adaptación y cambio para la mayoría de los alumnos, que, con una edad similar, en torno a los dieciocho años, experimentan su primer contacto con el mundo universitario. Sin embargo, en el caso de los alumnos *on-line*, nos encontramos habitualmente con una edad media mayor; en muchos casos, ya ejercen una profesión relacionada con los medios de comunicación y disponen de un tiempo limitado para dedicárselo a sus estudios, debido a sus obligaciones profesionales y también familiares. En cierta medida, este perfil condiciona nuestra manera de enseñar, al menos en el ritmo y en la disposición de los materiales de aprendizaje que les proporcionamos. Veamos, a continuación, qué otros rasgos caracterizan al estudiante *on-line*.

En primer lugar, suelen desconocer lo que es una plataforma digital y cómo se maneja, por eso, en las primeras asignaturas que reciben, entre las que se incluye la de Lengua Española, tienen bastantes problemas de tipo técnico (tardan en acceder a la plataforma, no saben dónde encontrar y cómo recuperar los materiales publicados, etc.), podríamos decir que “se sienten perdidos”, pues a la “soledad” de ser alumnos virtuales se añaden las múltiples dudas sobre el nuevo entorno de aprendizaje. Con el paso del tiempo, estas dudas se van resolviendo y los alumnos van aprendiendo a trabajar en el entorno virtual, pero los profesores que impartimos las asignaturas del primer cuatrimestre debemos conocer estos detalles, por ejemplo, y de forma práctica, ¿qué hacemos con un alumno que, por problemas técnicos, se ha incorporado más tarde al curso y que, por tanto, se ha quedado desfasado en la entrega de los primeros trabajos? Este tipo de preguntas nos abordan a los profesores desde el primer día.

Además, el estudiante *on-line*, como hemos comentado antes brevemente, dispone, por lo general, de menos tiempo para dedicarle a la asignatura. Y aquí surge una nueva reflexión para el profesor: ¿debe ser más permisivo entonces? Y si lo es, ¿no se lo está poniendo más fácil al alumno *on-line* que al presencial? Por otra parte, ¿las titulaciones *on-line* no surgen precisamente con el espíritu de facilitar el acceso a la enseñanza universitaria a estudiantes que no podrían seguirla de manera presencial? Entonces, ¿somos más permisivos o no? En nuestra opinión, no se trata de una cuestión de permisividad, sino de flexibilidad; el profesor debe ser más flexible, efectivamente, lo cual no significa que sea menos exigente. Será más flexible en cuanto a la hora de aceptar que hay casos y circunstancias especiales, condicionados precisamente por el entorno virtual de esta enseñanza.

El alumno de los cursos *on-line* necesita estar especialmente bien informado de todo y en todo momento: de la publicación de los contenidos, de los plazos de entrega de los trabajos, de las fechas y horarios de las tutorías, etc., y, además, con tiempo suficiente para poder planificarse. El

profesor debe hacer un esfuerzo extra para cumplir siempre los tiempos que se ha marcado en la planificación inicial del curso y respetarlos todo lo posible. Hay alumnos que, “como el Guadiana”, aparecen y desaparecen de la actividad en la plataforma digital, pero siempre deben tener la posibilidad de “reengancharse” sin sentir que la planificación inicial que les fue entregada ha sido alterada. Asimismo, los estudiantes *on-line* sienten en muchas ocasiones la soledad impuesta por la distancia virtual y necesitan, por tanto, más que los presenciales, sentir que el profesor está ahí, que le acompaña y le guía, le contesta a sus correos y le recuerda los aspectos importantes de la asignatura. El alumno *on-line* necesita “sentir siempre que hay alguien al otro lado”.

Hay un aspecto que, para un área como el de Lengua Española, resulta de especial consideración en la interacción entre el alumno y el profesor *on-line*: el tipo de discurso que se desarrolla. El alumno *on-line* tiende a olvidar que está en un contexto académico y que, por ejemplo, la herramienta de correo electrónico que utiliza en la plataforma no es una continuación del “chat” o de los mensajes SMS con los que habitualmente se comunica con sus amigos. Es fundamental hacerle entender que la plataforma digital es un contexto académico de enseñanza universitaria y que, por tanto, se le exige el mismo grado de formalidad y corrección discursiva que tendría, valga el caso, en un examen. Creemos que debe ser labor de todos los docentes de las titulaciones *on-line* ser estrictos en este sentido y exigir a nuestros alumnos el grado de corrección formal que un contexto académico como el nuestro requiere. Esto se materializa, por ejemplo, en que deban vigilar la ortografía (y, en especial, la acentuación), en que respeten el uso de los signos de puntuación, en que eviten las simplificaciones y abreviaturas que utilizan cuando toman apuntes o cuando escriben mensajes con el teléfono móvil, etc.

Por otro lado, los estudiantes de las titulaciones *on-line* pueden vivir, y es muy habitual, a cientos o miles de kilómetros de la universidad y esto, aunque parezca evidente, no puede ser nunca olvidado por el profesor. En la medida de lo posible, en todos los cursos de formación para profesores, nos

recomiendan prescindir todo lo que podamos de actividades presenciales obligatorias para la evaluación de la asignatura. Lógicamente, este aspecto tiene relación directa con el tipo de materia que se imparta. En el caso de Lengua Española, no hay problema ninguno en que todas, absolutamente todas las actividades de la asignatura, se planteen de forma virtual (trabajos individuales, trabajos en grupo, foros de debate, tutorías, etc.).

De nuevo, si queremos ser ecuanímenes con todos los alumnos, debemos tener en cuenta que el hecho de que un alumno pueda acercarse físicamente a la universidad y, por ejemplo, tener una tutoría presencial con el profesor, no debe ser considerado como un “mérito” que lo haga destacar sobre los demás, sino como un valor añadido para el propio alumno (en Lengua Española las tutorías obligatorias, y que cuentan para la evaluación, son siempre las virtuales). En nuestra asignatura hemos tenido muy en cuenta este aspecto y todo lo que pueda haber de presencial (al margen de la prueba final obligatoria) es de carácter voluntario y se considera como una posibilidad que, por supuesto, beneficia al alumno, pero que no perjudica a los compañeros que no tienen esa ventaja.

Las buenas prácticas *on-line*

Después de tres años de impartición de la asignatura, podemos empezar a decir que ya hay elementos de juicio para ir valorando las buenas y no tan buenas prácticas en el entorno *on-line*: lo que funciona mejor y lo que “no sirve” para la enseñanza virtual. Con el objeto de analizar estos aspectos, nos hemos basado en las recomendaciones⁵ que se ofrecen en la página web del Campus Virtual de la URJC, en el apartado de Recursos para profesores, para elaborar un buen contenido *on-line*, teniendo en cuenta las características del propio entorno:

5

<http://apoyocv.escet.urjc.es/campusvirtual/recursosparaprofesores/recomendaciones.php>

- *Material actualizado, estructurado y secuenciado.* Efectivamente, es básico que se sequencien los contenidos y actividades, y para informar de cualquier actualización en la plataforma contamos con la herramienta de Calendario. En este sentido, además, sería fundamental la coordinación entre los distintos profesores, ya que, a veces, a los alumnos se les acumulan trabajos de varias materias y se ven realmente desbordados.
- *Secuencia didáctica adaptable/adaptada.* No compartimos esta recomendación de adaptar la secuencia didáctica a los alumnos en función de la respuesta individual de cada uno, es difícil en la práctica, y más aún cuando el número de alumnos por curso supera los 50. La secuencia debe ser la misma para todos, si bien es cierto, como ya hemos señalado, que debemos ser flexibles con circunstancias concretas.
- *Diseños atractivos.* Es verdad que un diseño atractivo llama la atención del alumno, pero si somos realistas, esto requiere mucho tiempo y formación, que el profesor no siempre tiene. El diseño de los materiales es importante, pero no fundamental. El alumno valora más ajustarse a la planificación y mantenerle bien informado que las “florituras” de los temas.
- *Lenguaje directo.* El Campus Virtual recomienda realizar interpelaciones directas al alumno, del tipo “¿Resulta difícil la lección?, Así lo entenderás mejor...”. Creemos, por experiencia, que este factor es muy importante ya que contribuye a salvar la distancia virtual entre los estudiantes y los profesores. Al no tener al alumno cara a cara cuando nos dirigimos a él, necesitamos utilizar todos aquellos recursos lingüísticos y discursivos a nuestro alcance para acercarlo y que él sienta también que se acerca.
- *El aspecto lúdico.* No sabemos muy bien en qué sentido se habla del aspecto lúdico. Efectivamente, el juego es importante en la educación, pero el entorno virtual en una carrera universitaria no es, precisamente, el más favorable para ponerlo en práctica. ¿Cómo se

desarrolla el aspecto lúdico en la plataforma? No es tan sencillo, pero sí podemos plantearnos como objetivo que los estudiantes sientan que lo que aprenden sirve para algo, que le vean el lado útil y práctico.

- *Importancia de aprender haciendo.* En relación con el aspecto anterior, y como reza el espíritu original del EEES, no sólo saber, sino, fundamentalmente, saber hacer –desarrollar las competencias-.
- *Metodología que posibilite cuestionar, averiguar, indagar o investigar.* De nuevo, en la línea del espíritu de Bolonia, y no sólo para la modalidad no presencial, es básico conseguir desarrollar el papel activo del alumno en su proceso de aprendizaje, de ahí, como se recomienda, “la importancia de enseñar a hacer preguntas más que a dar respuestas”⁶.
- *Recursos didácticos: textos, esquemas, animaciones, ejemplos, mapas conceptuales, palabras de glosario, notas al pie...* Sin duda, este aspecto va íntimamente unido al de un diseño atractivo. De nuevo, lo que corre en nuestra contra es el factor tiempo y el desconocimiento de las múltiples posibilidades que ofrece la tecnología.
- *Significado de equivocarse, cometer errores y reflexionar sobre los mismos.* La reflexión del alumno siempre debe ser fomentada por el profesor, tanto en la enseñanza presencial como en la virtual. En Internet, el hipertexto ofrece muchas ventajas para que los estudiantes dispongan de suficientes elementos de análisis y reflexión. Esta es una ventaja que debemos explotar en la enseñanza *on-line*.

⁶ En el área de Lengua Española, es básico que el alumno aprenda a reflexionar sobre los mecanismos comunicativos de la lengua. ¿De qué sirve que los estudiantes aprendan de memoria lo que es un “complemento de régimen” si luego no son capaces de comunicarse de una manera adecuada y efectiva? Las competencias comunicativas son transversales para todas las titulaciones y deberían ser una piedra angular en todos los planes de estudio. Sería una pena que, con todos los cambios que conlleva el EEES, se perdiera esta oportunidad.

- *Evaluativo*. Es cierto que el contenido *on-line* debe ser evaluativo, puesto que “el alumno necesita conocer el resultado alcanzado y su progreso en el aprendizaje”. En este sentido, creemos que la retroalimentación que proporcione el profesor a cada alumno, en su comunicación directa con él, es más importante y tiene más valor que el resultado de una prueba de autoevaluación. La evaluación, además de cumplir su papel de valorar cuantitativamente el trabajo, la evolución y los resultados del alumno, debe ser formativa, de ahí también la importancia de la evaluación continua⁷ como principal criterio en el sistema de evaluación de la asignatura.

Nuestra experiencia *on-line*: decálogo para un docente concienciado

En este epígrafe vamos a recoger, de manera sintética, y en forma de consejos, algunos de los aspectos prácticos de trabajo que nos han resultado más útiles y fructíferos en el desarrollo de nuestra labor docente *on-line*. La asignatura de Lengua Española, en general, ha sido bien valorada por los alumnos y este hecho nos ha animado a seguir formándonos para conseguir una enseñanza cada vez mejor organizada, con más éxito y mejores resultados.

1. *Planifica el curso con un calendario en la mano y tiempo suficiente*. Ten en cuenta que, en las dos o tres primeras semanas de curso, todo fluye de una forma más lenta, por eso deberás dar un poco de tiempo a que tus alumnos se vayan incorporando. Planea, por ejemplo, una actividad de introducción, de activación de los contenidos ya conocidos, etc., y no la tengas en cuenta de manera exhaustiva en la

⁷ La evaluación continua es el sistema de evaluación más apropiado para una asignatura *on-line*, de eso no hay duda, pero los profesores necesitamos una normativa unificada al respecto por parte de la universidad, en la que se consideren todos los casos y situaciones que pueden surgir relacionados con este tipo de evaluación. A lo largo de estos tres años, nos han asaltado muchas preguntas en este sentido, pero ninguno de los organismos y personas de apoyo a la docencia *on-line* han podido resolverlas, por eso, es fundamental que la universidad elabore este tipo de normativa, tal y como ya han hecho otras universidades españolas.

evaluación pues habrá bastantes alumnos que no lleguen a presentarla.

2. *Sé flexible*, especialmente, al principio del curso; dales la posibilidad de enviar un poco más tarde los primeros trabajos. Ten en cuenta que, en muchos casos, aún no tenían las claves de acceso al Campus Virtual.
3. *Deja las cosas muy claras, y por escrito*, desde el comienzo del curso, en especial, sé muy cuidadoso con aclarar todos los aspectos referentes al sistema de evaluación y respeta hasta el final tus propios criterios. Si te dicen “yo no lo sabía”, siempre podrás remitirles al documento que publicaste desde el primer día de curso y argumentar que una de sus obligaciones era informarse bien.
4. *Detalla los contenidos y esquematízalos de manera sencilla*. Informa siempre a los alumnos de cualquier actualización y diles, explícitamente, dónde pueden localizarla. Usa el calendario, el correo y la sección de avisos que te ofrece, por ejemplo, la página de inicio de la asignatura. No te importe repetir, ser redundante; hay alumnos que lo ven la primera vez, pero otros no, y necesitan recordatorios. Infórmales de todo lo que es relevante en la asignatura.
5. En la medida de lo posible, *facilítales tú los materiales de estudio en la plataforma*, no sólo los temas del programa que hayas elaborado con tal fin, sino también los materiales y recursos de ayuda y estudio (enlaces, artículos en pdf., revistas electrónicas, etc.). Los alumnos que viven fuera de Madrid no tienen un acceso fácil a la biblioteca de la universidad ni a una librería que les consiga los libros con facilidad. Investiga y selecciona los recursos de tu materia en Internet, si aún no lo has hecho, descubrirás que hay muchos materiales que merecen la pena.
6. *Mantén una comunicación constante con ellos*, no tengas miedo de pecar de pesado, los alumnos aprecian mucho tu información.

Establece el plazo máximo en que responderás a sus correos, por ejemplo, 48 horas como máximo. No dejes de contestar a ninguno de sus correos, aunque te pregunten por algo que deberían saber ya: vuelve a decirles, en ese caso, dónde pueden localizar el dato que te piden. En ocasiones, son alumnos que viajan por cuestiones de trabajo y olvidan datos importantes para el buen desarrollo de la asignatura.

7. *Exígeles un grado de corrección formal en su discurso.* Están en un contexto académico y deben ser correctos y apropiados. No permitas, desde el principio, que usen abreviaturas de SMS o se dirijan a ti o a sus compañeros como si estuvieran en la cafetería de la facultad. Ellos suelen utilizar el “chat” y canales de comunicación en los que tú no entras, ahí sí pueden desarrollar su faceta comunicativa más creativa.
8. A veces, los alumnos piensan que estás al otro lado las 24 horas del día, *déjales bien claro tus horarios de trabajo.* Los días lectivos y no lectivos lo son para todos: alumnos presenciales y no presenciales, pero si puedes, recuérdales cuándo es la fiesta del patrón de la facultad, ellos no ven los carteles que se colocan en el campus anunciando que se ha cambiado el día al viernes siguiente.
9. *Anímales mucho,* trata de ser empático. ¿Has pensado que, como a ti, a ellos también les gusta que les feliciten la Navidad?
10. *Si te equivocas o te retrasas* en el plazo de publicación de un tema, por ejemplo, *comunicáselo y explícales por qué.* Son indulgentes con el error o el despiste –todos somos humanos- pero no con la falta de información.

¿De qué depende el éxito en la enseñanza *on-line*?

Para terminar este trabajo, nos gustaría dedicar un breve epígrafe, a modo de conclusión, sobre los factores que contribuyen a que nuestra enseñanza *on-line* tenga éxito y a que los alumnos se sientan satisfechos con

ella. El profesor de la *Universitat Oberta de Catalunya* (UOC) A. Sangrà (2002) opina que el factor más importante para garantizar el éxito en la enseñanza *on-line* radica en saber aceptar, con todas sus consecuencias, “el cambio de medio” que supone la virtualidad frente a la presencialidad: “La diferencia más importante entre la educación en la presencialidad y en la virtualidad reside en el *cambio de medio* y en el potencial educativo que se deriva de la optimización del uso de cada medio. No podemos hacer lo mismo en medios distintos, aunque nuestras finalidades educativas y, por tanto, los resultados que perseguimos sean los mismos, pero debemos saber de antemano que el camino que debemos recorrer es distinto. En la aceptación de esta diferencia de medio de comunicación reside el éxito o el fracaso de la actividad educativa”. Por tanto, en opinión de este autor “los modelos virtuales no tendrán éxito si se basan en intentar replicar los modelos presenciales”.

Cuando tenemos que impartir una asignatura *on-line* y siempre hemos trabajado en un entorno presencial, debemos estar dispuestos a “cambiar de chip”, ponernos más que nunca en el lugar del alumno e intentar crear situaciones de aprendizaje adecuadas en ese entorno virtual. Y, siempre, estar muy pendientes de nuestros alumnos y sus necesidades.

Referencias bibliográficas

Águila, G., “La aplicación de las nuevas tecnologías multimedia a la didáctica de la lengua española: www.dialectologia.es”, Tonos, Revista electrónica de estudios filológicos, 12 (2006), en: <http://www.tonosdigital.com/ojs/index.php/tonos/article/viewFile/46/45>

Alfonso, C. y Guzmán, H., “El empleo de la plataforma WebCT en el aprendizaje de las lenguas”, *Actas de la I Jornada sobre Nuevas Tecnologías en la Innovación Educativa*, Universidad Politécnica de Madrid (2003), pp. 79-83, en: <http://www.dii.etsii.upm.es/ntie/pdf/alfonso.pdf>

Campus Virtual de la URJC, Materiales del curso “Aspectos prácticos del uso del e-learning en la URJC”, 1ª ed. Curso académico 2006/07.

Mariño, S. y López, M^a V., “Aplicación del modelo b-learning en la asignatura “Modelos y Simulación” de las carreras de Sistemas de la FACENA- UNNE”, *EduTec-e*, 23 07/07 (2007), en: http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec23/marino_lopez/marino_lopez.html

Sangrà, A., “Educación a distancia, educación presencial y usos de la tecnología: una tríada para el progreso educativo”, *EduTec-e*, 15 05/02 (2002), pp. 1-18, en: <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec15/sangra.pdf>

Santoveña Casal, S., “El proceso de virtualización en las disciplinas de la UNED”, *EduTec-e*, 23 07/07 (2007), en: <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec23/smsantovena/smsantovena.html>

Trenchs, M. (ed.) *Nuevas tecnologías para el autoaprendizaje y la didáctica de lenguas*. Lérida, Milenio, 2001.