

# **UN NUEVO RECURSO WEB PARA LA ATENCIÓN TUTORIAL.**

PURIFICACIÓN TOLEDO MORALES Y MIGUEL PÉREZ RAMOS  
Universidad de Sevilla y Saanko Sistemas, S.L.

## **1. Introducción.**

La influencia que actualmente las nuevas tecnologías de la información y la comunicación ejercen en todos los ámbitos de la vida queda patente en cualquier acción que realicemos. Si vamos al banco todas las sucursales están conectada a través de la red, las consultas a los fondos bibliotecarios las podemos realizar desde casa o desde el centro de trabajo gracias a Internet, consultar el B.O.E., incluso realizar la compra en algunos supermercados, comprar libros, comunicarnos con cualquier persona, y todo un largo etcétera.

Son muy amplios los horizontes que nos abren las redes, y en particular Internet. Ya no existen barreras espacio temporales, si podemos comunicarnos con cualquier familiar o colega desde cualquier parte del mundo, por que no vamos a aplicar esa posibilidad de comunicación en nuestra tarea docente. Estamos harto de hablar y que nos hablen de la utilización de estos nuevos recursos como fuente de documentación, pero no debemos de olvidar que es una poderosa herramienta de comunicación. Hasta ahora hemos venido empleando el correo electrónico como principal herramienta de comunicación, siendo muy habitual que los utilizemos para comunicarnos entre colegas e incluso que nuestros alumnos lo empleen para hacernos alguna que otra consulta o pedirnos una cita. Incluso en los cursos de formación a distancia se emplea como herramienta de tutoría virtual. De ahí que hasta ahora se ha venido entendiendo por tutoría virtual una mediación tecnológica realizada con una función tutorial que permite a profesores y alumnos desligarse de las variables espacio y tiempo. Pero esta concepción de tutoría lleva implícito la asincronía de la comunicación. Nosotros vamos mas allá, ya que pretendemos que la comunicación en la tutoría virtual no sea asincrónica sino sincrónica, es decir, que se de en espacios diferentes pero al mismo tiempo, de forma que pueda existir una diálogo simultaneo entre profesor y alumno.

Por ello, el objetivo de este trabajo es dar a conocer una nueva herramienta de consulta a tiempo real llamada "Saanko Live E-Learning" desarrollada por Saanko Sistemas S.L. (<http://www.saanko.com>), cuya aplicación educativa en el contexto universitario está siendo validada en estos momentos.

## **2. La herramienta de trabajo.**

Saanko Live E-Learning es más que una herramienta para chatear. Permite disfrutar al profesor de un sistema de comunicación en tiempo real, es decir,

inmediato, atendiendo a través de la red cualquier tipo de consulta que hagan los alumnos. Es eficaz, inmediato, directo, totalmente personalizable al docente, ya que éste puede presentar en el icono de inicio del recurso la imagen que desee (foto, logo de la Universidad, etc...).



Figura 1. Ejemplo de personalización del Live E-Learning.

Esta herramienta web permite al profesor a la vez que tiene activado el recurso de tutoría, trabajar en el ordenador mientras no tiene ningún alumno al que tutorizar, ya que este recurso permanece en estado latente y entra en funcionamiento cuando algún alumno quiere realizar la consulta, es como si nos llamaran a la puerta del despacho, tu dices "adelante puedes entrar" o "espera un momento".

No solo sirve para resolver dudas, sino también permite que el alumno reciba inmediatamente cualquier información, ya sea gráfica o textual, que solicite siempre y cuando ésta esté digitalizada. El profesor puede hacer llegar la documentación en cualquier formato informático (pdf, doc, avi, ...) al navegador de su alumno y ésta será accesible para él instantáneamente.

## 2.1. Funcionamiento.

El profesor tan solo tiene que realizar un simple enlace en su página web personal o en aquella que los alumnos tengan como referencia para contactar con él. Y cada vez que un alumno haga "clic" en el enlace "Live E-Learning" le abrirá la ventana de chat y el profesor recibirá un aviso, textual o auditivo, de que un alumno quiere hablar con él. Para utilizar esta herramienta de comunicación el alumno no tendrá que instalar nada en su ordenador.

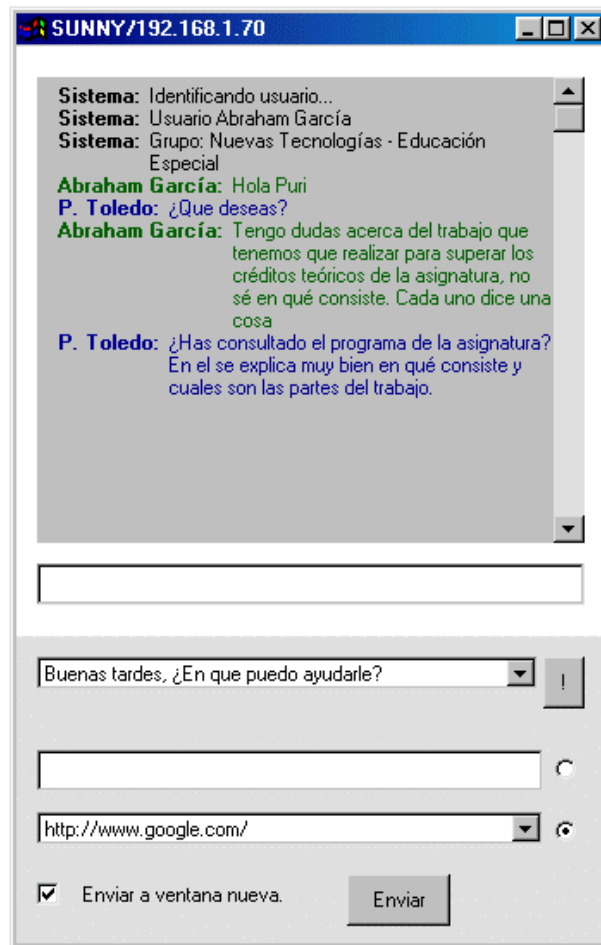


Figura 2. Ventana que se abre al profesor.

Una característica primordial de esta nueva herramienta es que permite al profesor facilitar al alumno información de forma inmediata y precisa. Con Saanko Live E-Learning el profesor puede enseñarle paginas web al alumno que tutoriza, proyectos de trabajo, bibliografía, remitir trabajos corregido comentando las correcciones realizadas al tiempo que ambos ven el documento, o transmitirle cualquier tipo de información o archivo, ya sea en web, quick time, fotos, PDF o cualquier otro tipo de archivo. Podemos enviar al alumno una URL que sea de su interés, solo hay que escribir la dirección electrónica en la ventana del servidor, o elegirla una lista que el profesor puede tener predefinida. En tan sólo unos instantes la página web le aparecerá al alumno en una ventana de su navegador sin necesidad de que este tenga que ejecutar ninguna acción.



Figura 3. Ventana que se abre al alumno.

Otra característica importante es que Saanko Live E-Learning permite hacer un registro de todas las conversaciones mantenidas con los alumnos, éstas son guardadas en archivos y consultables por fecha. Así el profesor podrá en cualquier momento estudiar de inmediato las consultas realizadas por sus alumnos.

Fri, 25 Oct 2002 14:52:40 GMT	SUNNY/192.168.1.70	d7q1syds/0/7	Sistema:
			Identificando usuario...
Fri, 25 Oct 2002 14:52:40 GMT	SUNNY/192.168.1.70	d7q1syds/0/7	Sistema:
			Usuario Abraham García
Fri, 25 Oct 2002 14:52:40 GMT	SUNNY/192.168.1.70	d7q1syds/0/7	Sistema:
			Grupo: Nuevas Tecnologías - Educación Especial
Fri, 25 Oct 2002 14:52:40 GMT	SUNNY/192.168.1.70	d7q1syds/0/7	Abraham
			García: Hola Puri
Fri, 25 Oct 2002 14:52:41 GMT	SUNNY/192.168.1.70	d7q1syds/0/7	P. Toledo:
			¿Que deseas?
Fri, 25 Oct 2002 14:52:41 GMT	SUNNY/192.168.1.70	d7q1syds/0/7	Abraham
			García: Tengo dudas acerca del trabajo que tenemos que realizar para superar los créditos teóricos de la asignatura, no se en que consiste. Cada uno dice una cosa.
Fri, 25 Oct 2002 14:52:41 GMT	SUNNY/192.168.1.70	d7q1syds/0/7	P. Toledo:
			¿Has consultado el programa de la asignatura? En el se explica muy bien en qué consiste y cuales son las partes del trabajo.

Figura 4. Ejemplo de registro de la conversación de una tutoría.

También permite tener preparadas listas de archivos y direcciones web de forma predefinida. El profesor puede configurar frases predefinidas, evitándole tener que escribir frases usuales como saludos, presentaciones, etc...

A nivel técnico es totalmente adaptable al profesor y su instalación es muy fácil, sólo tiene que añadir unas líneas de código HTML en su página web. Los requisitos del sistema son mínimos:

- ❑ Sistema Operativo que interprete Java, es decir, casi cualquier Sistema Operativo.
- ❑ Medio mega de espacio libre en su disco duro.
- ❑ Añadir unas líneas de HTML en su página web.

## **2.2. Algunas ventajas de la herramienta.**

Saanko Live E-Learning ofrece diversas ventajas frente a otras herramientas de comunicación, tanto para el profesor como para el alumno.

### **Para el profesor:**

- ❑ *Resuelve* cualquier duda de los alumnos al instante.
- ❑ *Elimina* los tiempos de espera de los alumnos cuando el profesor está ocupado. El sistema permite al profesor atender simultáneamente al número de alumnos que desee, manteniendo una total confidencialidad de las conversaciones.
- ❑ *Controla* mejor la tarea tutorial pues registra las conversaciones de los profesores con sus alumnos. Siempre podrá recuperarlas, estudiarlas y valorarlas para mejorar la calidad docente y su gestión tutorial.
- ❑ *Seguridad* en la privacidad: aunque sea vía web el profesor elige al contratar el servicio el grado de seguridad que quiera en sus conversaciones.
- ❑ *Rapidez*, permite recibir mayor número de consultas.
- ❑ *Ahorro* de envío de información y documentación por otros medios de transmisión, con la garantía de la inmediatez de su recepción, incluso ahorra a los alumnos el tiempo y dinero en fotocopiar.

### **Para el alumno:**

- ❑ *Tranquilidad y Confianza* al quedar constancia de la conversación establecida con el profesor, puesto que esta es imprimible y recuperable por éste cuando se desee.

- ❑ *Rapidez*: la atención del profesor es instantáneo, a todos nos molesta tener que esperar en una puerta para que nos atiendan. Claro está, siempre y cuando se respeten los horarios de tutoría establecidos por el profesor, en caso contrario la espera puede hacerse eterna.
- ❑ *Satisfacción*: los alumnos se sienten satisfechos ya que sus necesidades son satisfechas de forma rápida y eficaz.

No olvidemos que esta es una herramienta de tutoría que permite la comunicación, transmisión y aclaración de dudas en tiempo real.

### **3. Conclusión.**

Esta nueva herramienta de consulta llamada Saanko Live E-Learning puede ser muy útil en nuestra tarea docente pues:

- ❑ Permite tener al alumno satisfecho, ya que recibe atención inmediata por parte del profesor. Elimina los grandes periodos de espera tanto al alumno, que tiene que esperar algunas veces largos periodos de tiempo mientras el profesor atiende a otro alumno, como al profesor, que puede aprovechar las horas de tutoría en las que no tiene alumnos para realizar otras tareas académicas (preparar clases, buscar información en la red, responder correos electrónicos, preparar presentaciones, y un largo etcétera).
- ❑ Ahorro en el envío de información o documentación a través de medios tradicionales (correo, fax, fotocopias...). La distribución de los materiales en formato digital abarata los precios, ya señalamos en otro trabajo que esta nueva forma de distribución y publicación "se plantea como una ventaja, la inexistencia de los gastos de impresión, almacenamiento, transporte, papel, .... esto repercute en el precio final abaratando" (Toledo y Sánchez, 2002).
- ❑ Podemos mandar cualquier tipo de documentación o archivo, lo que nos permite hacer llegar proyectos, artículos, dossiers, manuales, presentaciones...
- ❑ Permite llevar un control sobre el profesor que atiende las consultas.
- ❑ Mejora la imagen docente ya que éste muestra su carácter innovador y adaptado a los tiempos. Representaría claramente el rol del nuevo docente que innova su docencia de acuerdo con los avances tecnológicos que ofrece la sociedad de la información y comunicación que nos ha tocado vivir, y por qué no, disfrutar.

### **4. Referencias Bibliográficas.**

TOLEDO, P. Y SÁNCHEZ, J.M. (2002). Los nuevos formatos del libro. El libro digital. *Comunicar*, 19.