

La moderación de redes: algunos aspectos a considerar*

Carme Armengol Asparó

Miembro del grupo EDO (Equipo de Desarrollo Organizacional)
Universitat Autònoma de Barcelona
Departament de Pedagogia Aplicada
08193 Bellaterra (Barcelona). Spain
carme.armengol@uab.es

David Rodríguez Gómez

Universitat Autònoma de Barcelona
Departament de Pedagogia Aplicada
08193 Bellaterra (Barcelona). Spain
david.rodriguez.gomez@uab.es

Resumen

En la sociedad del conocimiento, la aparición y el desarrollo de nuevos entornos de trabajo y aprendizaje en red está siendo cada vez más habitual. Desde el Proyecto Accelera, en el cual se enmarca este escrito, hemos desarrollado una comunidad de aprendizaje en red que permite, por una parte, compartir experiencias y conocimientos entre diversos agentes educativos y, por otra, analizar los procesos generados, con la finalidad de concretar y validar un modelo de creación y gestión del conocimiento en red.

Uno de los elementos esenciales del modelo de creación y gestión del conocimiento en red y objeto de reflexión del presente artículo es el moderador, del cual comentaremos sus habilidades, el rol que debe desempeñar en una red de conocimiento, los criterios de moderación y participación que debería seguir, así como la formación necesaria para el correcto desarrollo de su función moderadora.

Paraules clau: sociedad del conocimiento, moderador, redes de aprendizaje, creación y gestión del conocimiento, entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje.

Resum. *La moderació de les xarxes: alguns aspectes a considerar*

En la societat del coneixement en la que estem immersos, cada cop és més habitual l'aparició de nous entorns de treball i aprenentatge en xarxa. Des del Projecte Accelera, en el que s'emmarca aquest escrit, hem desenvolupat una comunitat d'aprenentatge en xarxa que permet, per una banda, compartir experiències i coneixements entre diversos agents educatius i, per una altra, analitzar els processos generats, amb la finalitat de concretar i validar un model de creació i gestió del coneixement a través de la xarxa.

Un dels elements essencials del model de creació i gestió del coneixement en xarxa i objecte de reflexió del present article és el moderador, del que comentarem les seves habilitats, el rol que ha de desenvolupar en una xarxa de coneixement, els criteris de modera-

* Proyecto Accelera: Plan Nacional de I+D+I. Proyecto SEC2003-08366: Joaquín GAIIRÍN (director); Carme ARMENGOL, María del Mar DURAN y David RODRÍGUEZ.

ció i participació hauria de seguir, així com la formació necessària per el correcte desenvolupament de la seva funció moderadora.

Paraules clau: societat del coneixement, moderador, xarxes d'aprenentatge, creació i gestió del coneixement, entorns virtuals d'ensenyament-aprenentatge.

Abstract. *The Network Moderation: some aspects to consider*

In the knowledge society, the advent and development of the new collaborative environments for working and learning through network systems is becoming more and more common. From the Project Accelera, in which this paper is framed, we have developed a learning community that allows several purposes, on the one hand, to share experiences and knowledge among diverse educational agents and, on the other hand, to analyze the generated processes, with the main purpose of summarize and validate a new model of creation and management of the knowledge in the net.

One of the essential elements of this pattern of creation and management of the knowledge, that also is a cause of reflection of the present article, is the «moderator», of whom will comment his abilities, the role that he/her must perform in a knowledge network, the criteria of moderation and participation that he/she should execute as well as the necessary training for the correct development of his performance as a moderator.

Key words: knowledge society, moderator, learning networks, creation and management of the knowledge, virtual environments of teaching-learning.

Sumario

- | | |
|---|--|
| 1. El contexto de actuación | 4. Criterios de moderación y participación |
| 2. Definición y habilidades del moderador | 5. La formación del <i>e-moderador</i> |
| 3. El rol del moderador | 6. Bibliografía |

1. El contexto de actuación

El trabajo en red, la convergencia y la madurez de las telecomunicaciones y la informática, se han convertido en las armas de una nueva forma de educación y han creado un cambio de paradigma: el cambio a un modelo nuevo y a una serie de normas y expectativas sobre cómo trabajar con eficacia en un nuevo entorno de aprendizaje. (Linda Harasim, Starr R. Hiltz, Murria Tuoff y Lucio Teles)

La sociedad del conocimiento requiere que personas, colectivos diversos, empresas e instituciones sepan trabajar y aprender en red. La utilización de las redes telemáticas y de los espacios virtuales con este fin no es sencilla, si queremos superar el mero intercambio de información, y exige de conocimientos, prácticas y metodologías aún no suficientemente conocidas ni desarrolladas.

Tal y como comenta Gros, en la última década y al mismo tiempo que se han ido desarrollando de forma considerable las posibilidades de uso de las

TIC para los aspectos comunicativos, los discursos sobre el aprendizaje en colaboración se han ido incrementando. De este modo, las TIC ya no se contemplan como una herramienta de interés para el aprendizaje individualizado, sino también como un soporte para el aprendizaje grupal y la creación conjunta de conocimiento.

El Proyecto Accelera, en el cual se enmarca este escrito, tiene como finalidad el crear una comunidad de enseñanza en red que permita, por una parte, compartir experiencias y conocimientos entre profesores, estudiantes, pedagogos, investigadores, gestores de la Administración pública, empresas y otros sectores involucrados, directa o indirectamente, en el proceso educativo; por otra, analizar los procesos necesarios, con la finalidad de concretar y validar un modelo de creación y gestión del conocimiento en red.

Definiremos la gestión del conocimiento en red como un proceso interactivo y colectivo de producción de conocimiento en donde los participantes producen conocimiento activamente formulando las ideas por escrito que son compartidas y construidas a partir de las reacciones y las respuestas de los demás. (Harasim, Hiltz, Turrof y Teles)

La construcción de procesos curriculares en red exige revisar, reflexionar y generar mejoras que permitan avanzar en la implantación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los centros de formación. Los supuestos básicos de partida son:

Concebir el uso de las TIC como una herramienta global, más allá de su valor como soporte informático.

No reducir la educación en las nuevas tecnologías a un acceso a la información. Cabe considerar que no sólo accediendo a la información se adquiere conocimiento.

Los centros de formación han de producir contenidos y fomentar la educación en cooperación, aprovechando el potencial que tienen las nuevas herramientas.

La conveniencia de organizar los procesos de intervención y la formación vinculada en las TIC en el mismo centro.

La concreción de un modelo de aprendizaje en red exige validar desde la experimentación algunas de las propuestas existentes, dándoles sentido unitario y acompañándolas de las referencias necesarias para la reformulación de los planteamientos institucionales que cabe hacer, de los cambios estructurales a potenciar y de los aspectos del sistema relacional a considerar en los procesos de cambio que habrá que impulsar.

De este modo, se puede avanzar en planteamientos que vinculen las TIC al desarrollo curricular, generando los cambios didácticos y organizativos pertinentes, que, tal y como afirma Castells, consideren la potencialidad de Internet y del aprendizaje en red, que entiendan la importancia de posibilitar la creación de comunidades de aprendizaje y que participen de la necesidad de promover una mayor colaboración entre universidad, centros educativos y empresas.

La utilización de la red para gestionar el conocimiento ofrece algunas *ventajas* frente al método más tradicional que se ha venido utilizando hasta el momento a través de equipos de trabajo. En primer lugar, la posibilidad de utilizarse de forma asincrónica facilita las actividades colaborativas sin amenazar la autonomía individual, proporciona el desarrollo de actividades en grupos de carácter cooperativo y/o colaborativo, que enriquecen el trabajo individual y grupal, con lo que se produce la adquisición del conocimiento en forma constructiva y con una fuerte interacción social. En segundo lugar, ofrece, según Resnick, una serie de posibilidades para procesos de colaboración, donde los participantes producen conocimiento de forma activa formulando ideas por escrito, que son compartidas y construidas a partir de las reacciones y las respuestas de los demás. En tercer lugar, en opinión de Silva, permite más tiempo para considerar las opiniones en forma reflexiva y para discutir ideas complejas. Por último, Anderson y Kanuka afirman que nuestro conocimiento puede ser ampliado por un proceso de interacciones con una diversidad de otros participantes, con lo que se crea una comunidad de aprendices mediado por un diálogo, en este caso electrónico.

En este proceso interactivo, se produce la construcción del conocimiento por parte de cada participante como resultado de este proceso dialógico social, en el cual el grupo negocia conjuntamente el significado de los contenidos que se discuten en el foro, y los debates y las discusiones en red se convierten en una fuente de información sobre la que trabajar y generar nuevos conocimientos (Barberà). Permite, además, configurar grupos de personas de diversas procedencias sin tener la incomodidad de desplazarse, con lo que ello conlleva de ahorro en tiempo y costes económicos. Fomenta también la participación de aquellas personas que, en una reunión presencial, podrían tener un cierto recelo en intervenir.

Existe un espacio del grupo donde cada participante interacciona con los demás lográndose así una interdependencia que favorece los procesos internos de construcción del conocimiento. (Gros y Adrian)

Cabe, sin embargo, considerar también algunas *limitaciones*. La primera es la restricción del lenguaje escrito, sobre todo para aquéllos que cuentan con menos habilidades, puesto que, en ocasiones, cuesta encontrar el tono correcto, la fluidez de la conversación, se pierde toda la riqueza del lenguaje gestual. Es cierto que podemos recurrir a herramientas sincrónicas, pero no podemos abusar de ellas, pues no todos los participantes tienen posibilidad de acceso al mismo tiempo, a veces, por temas de disponibilidad, otras, por huso horario. El exceso de información es otro de los temas que puede generar limitaciones: sobresaturación de información, demanda alta de tiempo y complicaciones en su gestión. Puede provocar problemas si no se tiene un buen criterio para seleccionar la información interesante. La falta de formación en el uso de la plataforma, tanto por parte de los moderadores como del resto de participantes, constituye otro de los principales escollos a salvar para el

correcto desarrollo de la acción formativa en red. Por último, no siempre se dispone del material o de los conocimientos más adecuados y nos encontramos con problemas técnicos relacionados con la configuración del sistema y el acceso y uso de la red.

Estas últimas limitaciones nos llevan a realizar algunas recomendaciones que pueden ser *factor de éxito*. La primera es considerar la facilidad para acceder al portal y moverse en él. Si resulta necesario, se realizarán sesiones previstas de formación. Ha de ser fácil de usar, tener claramente definidos los espacios y los lugares que se van a utilizar, el participante debe sentirse cómodo. Hemos de procurar que el lenguaje empleado sea cordial y respetuoso, sobre todo si tenemos entre manos temas conflictivos que pueden suscitar diversos puntos de vista. Se deberán establecer lo que se conocen como *netiquettes* o ciberetiquetas que contribuyan a la creación y al mantenimiento de un clima positivo y cordial entre los participantes de la red. En cuanto a las dimensiones del grupo, deberemos considerar un tamaño que dé posibilidad de establecer interacciones diversas entre sus miembros, sin que ello signifique que puedan ser ilimitadas. Si es un equipo implicado que participa asiduamente, el número puede oscilar entre seis y quince personas. Se ha de conformar un equipo de trabajo con cierto conocimiento sobre el tema a tratar, cuyos miembros conozcan la práctica y puedan aportar su experiencia, que estén motivados por el tipo de tarea, que ésta tenga utilidad en sus entornos profesionales y que valoren la labor que están realizando. Si se cumple esta premisa, el hecho de que los miembros se conozcan previamente no es de tanta importancia, pues lo que les une es la motivación por la tarea realizada.

Por último, y no por ello menos importante, hemos de destacar la labor del moderador, pieza clave del éxito y protagonista en este texto. Las relaciones entre las personas permite basarnos en un modelo de adquisición de conocimiento a partir de la intervención entre pares, el moderador se dedica a reforzar estas interacciones y a intervenir en caso de conflicto. Es el anfitrión, facilitador y organizador de la comunidad de aprendizaje. El moderador es el encargado de que el espacio virtual generado o creado sea realmente un espacio virtual de encuentro donde sea posible generar información, gestionar conocimiento, construir nuevo conocimiento y promover sinergias que impulsen la transformación de la realidad. La interacción del moderador con los participantes ha de ser frecuente y constructiva.

Quando los moderadores están activamente implicados —respondiendo con regularidad, colocando material nuevo, animando actividades y discusiones—, los participantes responden con entusiasmo y con una participación permanente a lo largo del proceso. Ello se visualiza en el foro a través de la alta frecuencia de participación. (Harasim y otros)

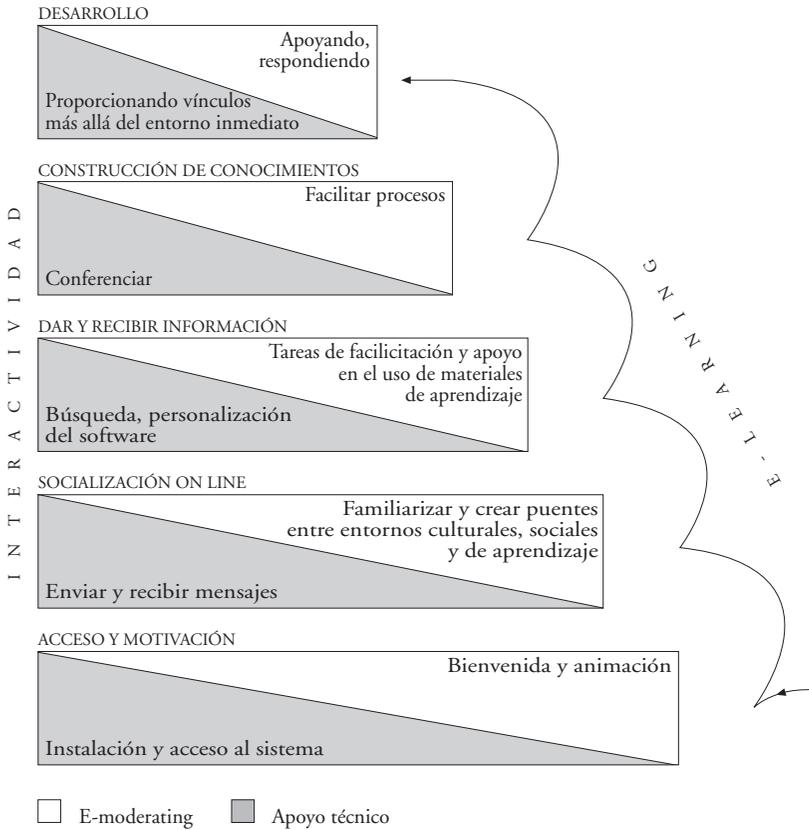
El papel del moderador es fundamental en la promoción de la participación activa por parte del resto de participantes en la red de conocimiento. Harasim y otros enumeran, a partir de diversos autores, algunas de las estrategias y técnicas fundamentales para conseguir dicha participación:

1. Crear una atmósfera informal, cálida, de bienvenida y apoyo.
2. Dejar clara la participación que se espera.
3. No impartir *e-lecciones* largas y tediosas que frenen y retrasen la participación.
4. Servir de modelo para las respuestas (en relación con la tipología y el tiempo de respuesta).
5. Estimular a los participantes para que respondan y se animen entre ellos.
6. Reafirmar positivamente las contribuciones a las discusiones y reafirmar negativamente el silencio.
7. Cerrar la discusión con una síntesis o hilvanado del tema.
8. Solicitar metacomunicación (comentarios sobre las normas y las dinámicas de participación y debate).
9. Utilizar el teléfono, el fax o el correo electrónico para asegurarse de la correcta coordinación de las actividades.

Tomando como punto de partida el modelo determinado por Gilly Salmon, podemos establecer cinco etapas diferenciadas en la moderación de las redes, entendiendo que cada una de ellas se puede dar en diferentes momentos en función del acceso de cada participante en la red. Entendemos, pues, que, en más o menos medida, cada uno de ellos pasará por las siguientes etapas y por este orden:

- a) *Etapas 1, de acceso y motivación.* En esta etapa, es esencial, tanto para el moderador como para los participantes, acceder al portal y poder adquirir habilidad para utilizar la red. Hay que proporcionar la información necesaria para que la entrada sea cómoda y dar las suficientes pautas para que se puedan resolver todos los problemas de tipo técnico que puedan presentarse (problemas técnicos con el hardware, con el software, con las claves de acceso, etc.). El moderador puede ayudar a resolver las problemáticas del acceso mediante una guía para la utilización de la plataforma que informe de todos los pasos a realizar, así como de los requisitos técnicos que requiere el ordenador para el correcto funcionamiento del entorno donde se va a trabajar. Una causa importante de abandono en redes o plataformas en línea es la no superación de los problemas técnicos que se pueden presentar en esta primera etapa.
- b) *Etapas 2, de socialización.* En esta etapa, los participantes se presentan y comienzan a interactuar. El primer paso es conocerse. Son las primeras comunicaciones que se realizan entre los pares estableciendo una comunidad de aprendizaje que les permita trabajar juntos en tareas comunes. Las herramientas del portal pueden facilitar o dificultar estas primeras relaciones, pero la intervención del moderador es clave. El moderador rompe el hielo. Es necesario que éste interactúe también con ellos animándolos a realizar estas primeras incursiones.
- c) *Etapas 3, de compartir información.* La misión más importante del moderador en esta etapa es la de explicar y formar a los participantes en las reglas

Figura 1. Modelo de E/A en línea (Salmon y González).



del juego, a las que llamaremos «Criterios de moderación y participación». A partir de aquí, ya comienza a producirse el intercambio de información, las interacciones crecen y se genera información relevante que da pie a que otros participen. Se empieza a percibir un cierto desorden y saturación y a veces puede ocurrir que se alejen del tema central de trabajo. Algunos pueden desanimarse y dejan de intervenir. El moderador debe ofrecer ayuda a los participantes y direccionarlos si estos pierden de vista los objetivos centrales. Los participantes desarrollan diversas estrategias para afrontar la sobrecarga de saturación y el tiempo que implica manejarla. Los que logran organizarse, aprenden rápidamente a compartir sus conocimientos con el resto del equipo.

- d) *Etapa 4, de construcción del conocimiento.* En esta etapa, el grupo se vuelve activo en la construcción del conocimiento. Ya no se reduce a un inter-

cambio de información, los participantes empiezan a interactuar formulando y escribiendo sus ideas, produciéndose un diálogo fructífero, generando aprendizajes activos, extendiendo sus puntos de vista y considerándolos desde diferentes perspectivas. La interactividad es el eje a través del cual se va construyendo el conocimiento. Se elabora a partir de lo que otro aporta. El moderador tiene aquí un papel de espectador, interactúa si es necesario, pero deja que el grupo proceda de forma autónoma. El moderador debe seguir atentamente el debate, valorar las líneas de discusión abiertas y proponer las nuevas temáticas de obligada reflexión. Si es necesario, dinamiza el debate, lo mantiene activo y redirige al grupo hacia los objetivos previstos, si éstos se pierden de vista.

- e) *Etapas 5, de conclusión.* En esta etapa, el papel de moderador se vuelve más activo, debería poder rescatar las aportaciones realizadas, organizarlas y ofrecerlas al equipo participante para su validación. Finalmente, los participantes asumen como grupo las conclusiones realizadas, éstas quedan registradas en un lugar específico de la red para que todos los participantes puedan disponer de ellas cuando sea necesario. No es una etapa esencial, el conocimiento se ha generado ya en la etapa anterior, pero ayuda a sistematizar y a sintetizar los temas tratados.

2. Definición y habilidades del moderador

El moderador de una red, según la definición aportada por Ramoneda, es el encargado de conducir el proyecto hacia los objetivos establecidos. Asimismo, es el guía del proceso de negociación entre los participantes en el debate; el comunicador que interactúa directamente entre personas, con un flujo de comunicación bidireccional y próximo; el dinamizador que fija el ritmo de producción para una relación óptima entre tiempo disponible y grado de atención; el facilitador que tiene las herramientas para ofrecer conocimientos necesarios en la discusión, y —sobre todo— el educador que debe enseñar a generar conocimiento de calidad sobre la base de una educación participativa.

El moderador de una red trabaja en las zonas de *aportación*¹ y cumple una función primordial en la creación de una base de conocimiento organizada, estructurada y particularmente adaptada a los objetivos del espacio virtual. El papel del moderador resulta determinante en la obtención del éxito de la red, lo cual se traduce en la calidad de la interacción, el nivel de colaboración y la construcción de conocimiento alcanzados. Su actividad es esencial para enriquecer el debate, diversificarlo, apuntalarlo desde diferentes perspectivas y visiones, y para contribuir a crear una especie de *estado de la cuestión*.

Esta labor forma parte de la creación de una inteligencia colectiva en red y confiere la cohesión necesaria a la comunidad del espacio virtual. De esta manera, los participantes no discuten sólo a partir de lo que cada uno sabe, sino del

1. La zona de aportación será donde encontraremos los resúmenes de todo lo debatido en la red, así como documentos en los cuales se explicita el nuevo conocimiento generado.

conocimiento compartido en el espacio dentro de los amplios márgenes de la información pertinente que se encuentra en o fuera de la red.

Los objetivos específicos del moderador de una red pueden resumirse en:

Apuntalar las actividades de la red nutriendo a sus zonas de aportaciones con materiales pertinentes.

Conocer y analizar las necesidades del debate, descubrir los puntos álgidos de las discusiones, los temas implícitos, los enfoques alternativos y/o las deficiencias de reflexión en los temas propuestos.

Garantizar la pertinencia y la calidad de las aportaciones, procurando que se ajusten a los objetivos planteados en la red.

Buscar la información y el conocimiento pertinente, ya sea en la red o fuera de ella. También procurarse documentos, investigaciones, experiencias, enseñanzas de expertos u obtener entrevistas con personalidades (conocidas o no) que posean conocimiento o experiencia sobre los temas sometidos a debate.

Contactar con expertos y consultores, con el fin de que contribuyan en algún momento al debate, ya sea directamente o sometiendo algún documento a discusión.

Elaborar reseñas y críticas de obras (libros, artículos, software, webs, películas, etc.).

Mantener la red conectada con otras redes pertinentes.

Contactar con los *lurkers*² de forma más individualizada, para animarlos a abandonar su posición y a incorporarse a la actividad de la red.

Averiguar, a través de alguna herramienta o área para reflexiones o comentarios, las problemáticas que van surgiendo, a fin de poder incidir en ellas.

Organizar y coordinar la interacción entre los participantes de su red de conocimiento.

Hilvanar el debate mediante pequeñas recapitulaciones o resúmenes, con el fin de orientar y relanzar la discusión.

La participación del moderador en el debate se basa en el impulso, la reorientación y el intercambio comunicativo entre los participantes. En relación con la moderación, Salmon resume las características y las habilidades del moderador en el cuadro 1.

3. El rol del moderador

El rol del moderador se centra fundamentalmente en: motivar y crear un clima agradable facilitador de la construcción del conocimiento, estructurar y proponer el trabajo, ofrecer feedback, establecer los criterios de moderación y asegurar que se cumplan, aprobar los mensajes según los criterios establecidos, manejar y reforzar las relaciones entre las personas y proponer conclusiones. Ello propiciará que sus tareas, de forma general, queden centradas en tres tipologías (Paulsen y Malson, cit. en Gros): organizativa, social e intelectual. La primera supo-

2. Son aquellas personas que tienen una participación pasiva en la red, es decir, leen todo lo que en ella se publica, pero en raras ocasiones realizan alguna aportación.

Cuadro 1. Características y habilidades del moderador según Salmon.

Cualidad y característica	Seguro	Constructivo	De desarrollo	Facilitador	Compartir conocimiento	Creativo
Comprensión de los procesos en línea	Seguro en proveer un enfoque para la confianza, juzgar el interés de los participantes, experimentar con diferentes acercamientos, y siendo un modelo del papel.	Capaz para construir confianza y propósito en línea, para saber quién debe estar en línea y lo que ellos deben estar haciendo.	Habilidad para desarrollar y activar a otros, actuar como catalizador, sostener la discusión, resumir, reiterar el desafío, monitor en la comprensión y equivoación, promover feedback.	Saber cuándo controlar los grupos, cuándo permitirles ir, cómo llevarse con los no participantes, saber cómo marcha la discusión y usar el tiempo en línea.	Capacidad para explorar ideas, desarrollar argumentos, promover las líneas valiosas, cerrar las líneas improductivas, escoja cuándo archivar, construya una comunidad de aprendizaje.	Capacidad para usar una gama de CMC, desde actividades estructuradas a libre generación de discusiones, y a evaluar y juzgar el éxito de la conferencia.
Habilidades técnicas	Comprender el uso del software a nivel de usuario, razonables habilidades en el uso de las TIC, buen acceso.	Capaz para apreciar las estructuras básicas de CMC, y la WWW y el potencial de Internet para el aprendizaje.	Conocimiento para usar las características especiales de software para <i>e-moderador</i> , por ejemplo: control, archivos.	Capacidad para usar las características del software para explorar el uso de los aprendizajes, por ejemplo: historia de mensajes.	Capacidad para lazos entre CMC, y otros elementos del programa de aprendizaje.	Capacidad para utilizar las facilidades del software para crear y manipular conferencias y para generar un ambiente de aprendizaje en línea.
Habilidades comunicativas en línea	Seguro de ser cortés, educado y respetuoso al escribir las comunicaciones en línea.	Capaz para escribir concisos, enérgicos y atractivos mensajes en línea.	Capacidad para comprometerse en el trabajo en línea con la gente (no la máquina o el software).	Capacidad para interactuar a través del <i>e-mail</i> y conferencia y lograr la interacción entre los otros.	Capacidad para la diversidad con sensibilidad cultural.	Capacidad para comunicarse agradablemente sin la señal visual.
Contenido experto	Seguridad de poseer conocimiento y experiencia para compartir, y dispuesto y capaz para agregar contribuciones propias.	Capaz de animar las legítimas contribuciones de otros.	Capacidad para activar debates, proponiendo y cuestionando.	Tener autoridad para otorgar normas a los estudiantes para sus participaciones y contribuciones en CMC.	Conocer acerca de la disponibilidad de recursos (por ejemplo: en la <i>www</i>) y enviar a los participantes a ellos.	Capacidad para avivar conferencias a través del uso de multimedia y recursos electrónicos.
Características personales	Seguro en ser decidido y motivador como <i>e-moderador</i> .	Capaz de establecer una identidad en línea como <i>e-moderador</i> .	Capacidad para adaptarse a nuevos contextos de enseñanza, métodos, audiencias y roles.	Mostrar sensibilidad para relacionarse y comunicarse en línea.	Mostrar una actitud positiva, compromiso y entusiasmo para el aprendizaje en línea.	Saber crear una comunidad de aprendizaje en línea útil, pertinente.

Cuadro 2. Tareas del moderador adaptadas de Barberá.

Planificación	Intervención	Cierre
— Planificar la discusión según los objetivos del debate.	— Explicar las expectativas y los objetivos de la discusión.	— Ofrecer un resumen articulado de las intervenciones.
— Agrupar virtualmente a los participantes.	— Iniciar, de manera significativa, la discusión con una(s) pregunta(s) o un tema relevante.	— Cerrar la discusión de manera explícita.
— Especificar el formato discursivo, preparar las fases de la discusión, prever aspectos difíceles del contenido.	— Reformular la pregunta inicial cuando las intervenciones van en dirección equivocada o proponer nuevas líneas de debate.	— Valorar las intervenciones públicamente y, si corresponde, personalmente en privado.
— Anunciar la publicación de documentos en las zonas destinadas a esta tarea.	— Aclarar cuestiones relacionadas con el funcionamiento del espacio.	— Relacionar la temática de la discusión con acciones educativas posteriores (artículos, direcciones web, listas de interés, grupos de discusión, etc. relacionados con el tema).
— Presentar buenas preguntas o un texto inicial, y prepararse para ir profundizando.	— Organizar la discusión.	
— Preparar, para proponer inicialmente pautas para la participación (lenguaje usado, calidad longitudinal, la manera de referirse a otros mensajes, el tipo de fase, el tipo de mensaje en cada fase).	— Coordinar las participaciones y participar ofreciendo contenido específico, no sólo mensajes y gestión del debate.	
— Confeccionar los puntos del contenido a tratar en la discusión.	— Reorientar el debate si éste pierde de vista los objetivos marcados.	
	— Favorecer un mayor grado de reflexión y profundidad en las participaciones.	
	— Favorecer que se centre el tema de la discusión (resúmenes, relación con contenidos del curso, dar alternativas para tratar otros temas).	
	— Ofrecer retroalimentación y realizar recapitulaciones si el debate es extenso.	
	— Registrar información de cada estudiante para recordar su conocimiento, sus experiencias y su interés.	
	— Finalizar la discusión o las líneas de discusión cuando ésta se prolongue sin producir resultados con relación a la construcción de conocimiento.	

ne preparar la temática, ordenarla y planificar las preguntas de discusión y el material (focalizar la discusión en los puntos críticos, hacer las preguntas y responder a las contribuciones de los estudiantes). La segunda requiere crear un clima agradable y amistoso que predisponga a los participantes a la participación (crear una atmósfera de colaboración que permita generar una comunidad de aprendizaje). En la tercera, será necesario recapitular, recoger los puntos principales y realizar una síntesis (sintetiza los puntos destacando los temas emergentes).

A continuación, sintetizamos las tareas del moderador a través de la adaptación que nos presenta Barberà y otros a partir de tres etapas diferenciadas y las tareas asociadas a cada una de ellas (véase cuadro 2).

4. Criterios de moderación y participación

Compartimos con Ramoneda la necesidad de garantizar la estabilidad de los intercambios que se producen en la red. Para ello, los mensajes de los participantes a la zona de debate han de ser recibidos por el moderador. Éste debe aprobarlos después de asegurarse que cumplen con los criterios establecidos. El moderador impide, de esta manera, la inclusión de información no válida y orienta las formas de participación para elevar la capacidad de generar información en provecho de la red. Moderar un espacio virtual organizado implica garantizar la pertinencia y calidad de las aportaciones y ser, en definitiva, el interlocutor responsable del espacio.

Los criterios pueden ser variados y cambiarán según las características y los objetivos de cada proyecto, sin embargo, pueden definirse algunos de comunes que pueden ser útiles para la mayoría de espacios de este tipo.

El primer elemento que hay que considerar es el *título*. Es muy importante establecer un título que haga referencia al contenido del mensaje, de este modo, será posible hacer una lectura rápida de las aportaciones que nos llamen la atención a partir de lo que éste sugiera.

De la misma manera, es interesante que los mensajes vayan identificados con la *firma* del autor. Es una cuestión de respeto hacia todos los participantes, puesto que el sistema ya identifica normalmente al autor del mensaje. Paralelamente, es importante que, con los autores, al inicio de su participación en la red complementen la información de su perfil de usuario. De esta manera, los participantes no sólo se identifican con un nombre, sino que además podrán hacerlo normalmente con una imagen y con su perfil profesional y experiencial.

Los *enlaces* que se sugieran deben ser completos, por ejemplo: <http://www.uab.es> y no [uab.es](http://www.uab.es) o www.uab.es. De este modo, se conseguirá que se conviertan en enlaces activos. Si el enlace supera las dos líneas de longitud, recomendamos que se indique entre paréntesis que habría que copiarlo y pegarlo en la barra de direcciones del navegador para que funcione.

Cuando se recomienda o se referencia algún *material impreso*, se debe proporcionar todos los datos necesarios que sirvan para identificar correctamente

el texto (autor, título, editorial, año, lugar de edición o nombre de la revista, si es el caso). La propia red deberá tener un asistente con los diferentes campos a rellenar, en caso de que el participante tuviera necesidad de incorporar estos datos como ilustración o ampliación de sus aportaciones. De esta forma, quedará registrado de manera uniforme, clara y ordenada, y nos permitirá, con posterioridad, tener una relación de los textos recomendados en la temática trabajada.

Al recomendar una URL o una obra, además de las referencias concretas ya indicadas, debería adjuntarse un breve resumen que explique porqué es pertinente o interesante para el debate la documentación referenciada. El tiempo es un factor limitante en este tipo de espacios virtuales y, cuanto más información proporcionemos, más elementos de juicio tendrán los participantes para decidir si una referencia recomendada les interesa o no.

Todos los *mensajes* enviados al espacio virtual deben dar a conocer los argumentos que fundamentan las opiniones vertidas. Sin esta información, puede ser difícil para el resto de participantes continuar el debate. Los argumentos son indispensables para alimentar el debate.

El moderador debe preservar el espacio virtual de publicidad no solicitada. La misma red debe disponer de mecanismos que eviten esta intromisión, además, el moderador debe desechar los mensajes de esta índole que puedan llegar a la red.

El moderador no debe retocar, filtrar ni modificar los mensajes. Debe respetar las aportaciones. Deberá estar atento a que se cumplan los criterios de participación y, cuando ello no suceda, se pondrá en contacto con el participante para proponerle las rectificaciones necesarias y exponerle las razones por las que no se aprobará el mensaje, como también para acordar los cambios necesarios para adecuarlos a la norma de la red en la que se esté trabajando. Ello ocurrirá cuando:

El mensaje contenga, en la firma o cabecera, elementos redundantes que distorsionen la continuidad del debate o incluyan publicidad innecesaria para identificar al autor.

Se envíe un enlace sin los elementos necesarios para que se active como hipervínculo.

Haya reproducciones textuales de parte de artículos o bibliografías sin que vayan referenciadas. No se pueden reproducir textos cuyo *copyright* y/o derechos de reimpresión planteen una vulneración de la legalidad. No se aceptarán mensajes que se limiten a reproducir información ya publicada en otro lugar sin aportar reflexiones propias para dar pie al debate. Es preferible que expliquen su opinión y faciliten la referencia donde se puede encontrar esa información si ya está publicada. Se pueden contemplar excepciones para extractos o textos breves.

El moderador no aprobará los mensajes que:

- Sean ajenos a los objetivos fijados para la red.
- No tengan argumentación que los haga pertinentes para la red inteligente.

- Incluyan publicidad, notas de prensa o anuncios de eventos no relacionados con la red.
- Estén escritos en un idioma que no sea el propio del espacio.
- No respeten la integridad de las personas ni la reputación de las entidades a las que representan.
- No aporten un contenido significativo para el debate (las opiniones siempre deben argumentarse).
- Sean personales, es decir, que estén dirigidos a otro participante y que, por tanto, no interesen al resto de la comunidad.
- Sean repeticiones evidentes sobre puntos de vista ya tratados.
- Reproduzcan información procedente de otro medio de comunicación. En la plataforma, solamente se publican informaciones originales producidas por los participantes y/o documentos de los que sean autores o que hayan sido autorizados para reproducir.

5. La formación del *e-moderador*

La correcta formación del moderador de redes de conocimiento resulta fundamental si pretendemos alcanzar, con ciertas garantías, el éxito en los procesos de creación y gestión del conocimiento.

La vasta relación de funciones y tareas a desarrollar por el moderador en entornos virtuales, conlleva la adquisición y el desarrollo de toda un serie de conocimientos y competencias, básicas y esenciales, de carácter administrativo y técnico, y otras más complejas relacionadas con aspectos pedagógicos y sociales.

[Los *e-moderadores*] necesitan aprender a usar el software como actividad habitual y rutinaria, al tiempo que desarrollan una toma de conciencia cada vez más perceptiva sobre los aspectos más propiamente educativos del *e-learning*. (Salmon y González)

Los moderadores necesitarán conocer y comprender el funcionamiento de la plataforma tecnológica de formación en red o LMS (Learning Management System) que se utilizará y sentirse cómodos en ella. Un conocimiento profundo del LMS y sus herramientas permitirá a los moderadores gestionar sin problemas su red de conocimiento, así como ayudar al resto de participantes a navegar por la red.

Así pues, en opinión de Harasim y otros, los moderadores deberán dominar una serie de herramientas y procedimientos básicos, como:

- Acceder a mensajes, descargarlos y enviarlos (tablones de anuncios, correo electrónico, etc.).
- Leer, escribir, borrar y enviar mensajes de conferencia y de correo electrónico.
- Abrir, clausurar y borrar conferencias.
- Organizar los contenidos del LMS de forma que resulte fácil su localización, recuperación y tratamiento posterior.

- Navegar por Internet y utilizar algunas de sus herramientas básicas (por ejemplo: navegadores).
- Adjuntar y eliminar documentos del LMS.
- Crear nuevos espacios de comunicación (por ejemplo: nuevas salas de chat).
- Usar y gestionar herramientas groupware, como Wiki.

Mucho más importante y complejo que el dominio de aspectos administrativos y técnicos, es el desarrollo de competencias pedagógicas y sociales, así como el dominio de los contenidos a trabajar, ya que no debemos olvidar que el moderador debe ser un experto en el ámbito de conocimiento al que pertenece el tema objeto de discusión y trabajo de su red.

El moderador debe ser capaz de reestructurar la red para que sea efectiva y alcance los objetivos marcados; debe saber como comunicarse e intervenir para propiciar la participación; debe conocer y aplicar dinámicas de desarrollo grupal; etc.

Harasim y otros proponen un modelo de formación de moderadores «mediante mentores y grupos de trabajo en red». Según este modelo, el futuro moderador empezaría su formación como observador en un curso (en nuestro caso, red de conocimiento) responsabilidad de un moderador experto. Después, bajo la supervisión y orientación del moderador experto, se le permitiría ser el moderador y responsable de la planificación de un pequeño curso, hasta que adquiriera el nivel de competencia óptimo.

Paralelamente, los mismos autores también proponen la realización de «talleres de enseñanza» en red, donde todos los moderadores en formación discutan sobre ideas y procedimientos para el correcto desarrollo de su red de conocimiento.

Salmon y González formulan, para los moderadores, un modelo de formación basado en su modelo de E/A en línea explicado anteriormente (véase la figura 1) y en el que se destaca la necesidad de que los moderadores se formen con el uso de la tecnología en línea mediante la que, más adelante, desarrollarán su actividad profesional.

Más aún, la formación deberá orientarse hacia el conocimiento pedagógico, y edificarse sobre la reflexión personal y colectiva de la práctica realizada, y no en la mera adquisición de un conocimiento técnico y funcional del hardware y del software. (Salmon y González)

6. Referencias bibliográficas

- ANDERSON, T.; KANUKA, H. (1997). «On-Line Forums: new platforms for professional development and Group Collaboration». En: *JCM* [en línea]. <<http://www.ascusc.org/jcmc/vol3/issue3/anderson.html>> [Consulta: 21 de enero de 2006]
- BARBERÀ, E. (coord.) (2001). *La incógnita de la educación a distancia*. Barcelona: ICE de la Universidad de Barcelona-Horsori.
- CASTELLS, M. (2001). *La Galaxia de Intenet*. Barcelona: Plaza y Janés.

- DUART, J.; LARA, P.; SAIGÍ, F. (2003). *Gestió de continguts en el disseny de continguts educatius en línia* [en línea]. UOC <<http://www.uoc.edu/dt/20248/index.html>> [Consulta: 21 de noviembre de 2005]
- GROS, B. *La construcción del conocimiento en la red: límites y posibilidades*. [en línea]. Ediciones Universidad de Salamanca. <http://www3.usal.es/-teoriaeducacion/rev_numero_05/n5_art_gros.htm> [Consulta: 22 de noviembre de 2005]
- GROS, B.; ADRIAN, M. *Estudio sobre el uso de los foros virtuales para favorecer las actividades colaborativas en la enseñanza superior* [en línea]. Ediciones Universidad de Salamanca. <http://www3.usal.es/-teoriaeducacion/rev_numero_05/n5_art_gros.htm> [Consulta: 22 de noviembre de 2005]
- GROS, B.; SILVA, J. (2005). «La formación del profesorado como docente en los espacios virtuales de aprendizaje». *Revista Iberoamericana de Educación*, núm. 36/1 [en línea]. <http://www.campus-oei.org/revista/tec_edu32.htm> [Consulta: 22 de enero de 2006]
- HARASIM, L.; HILTZ, S.; TUROFF, M.; TELES, L. (2000). *Redes de aprendizaje: Guía para la enseñanza y el aprendizaje en red*. Barcelona: Gedisa / EDIUOC.
- MARTÍNEZ, J. (2004). *El papel del tutor en el aprendizaje virtual* [en línea]. <<http://www.uoc.edu/dt/20383/index.html>> [Consulta: 21 de noviembre de 2005]
- RAMONEDA, M. (2004). *El moderador en el terreno de juego* [en línea]. Enredando.com, S.L. <<http://formacion.enred.local/pvf/emoderacionIII/experiencias>> [Consulta: 18 de mayo de 2004]
- RESNICK, M. (2002). «Rethinking Learning in the Digital Age». En: KIRKMAN, G. *The global Information Technology Report: Readiness for the Networked World*. Oxford, University Press.
- SALMON, G. (2000). *E-moderating: The key to teaching and learning online*. Londres: Kegan Page.
- SALMON, G.; GONZÁLEZ, F. (2002). *La función y formación del e-moderador: clave del éxito en los nuevos entornos de aprendizaje*. Online Educa Barcelona. <www.atimod.com/research/presentations/educaspanish.doc> [Consulta: 27 de enero de 2006]
- SILVA, J. (2004). «El rol moderador del tutor en la conferencia mediada por computador» [en línea]. *EduTec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, núm. 17. <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec17/silva_16a.htm> [Consulta: 21 de noviembre de 2005]