

esencia del hombre contemporáneo, pueden verse altamente afectados si los procesos económicos de los cuales dependen son problemáticos.

La crisis presupuestaria teatral es universal, y aunque Australia esté geográficamente muy lejos de los centros mundiales más importantes de la creación y producción teatral, la discusión se encuentra allí al día y está instaurada en el corazón de los hacedores teatrales del país. En este sentido, las diferencias que podamos encontrar en los medios teatrales australiano y argentino desaparecen, ya que en nuestro país se vive a diario este mismo fenómeno.

De cualquier forma, es importante rescatar que para los propios australianos, el panorama, aunque no del todo optimista, sigue siendo positivo: cada vez son más las compañías y elencos que viajan a festivales en el exterior (principalmente a la región del Pacífico asiático y Europa), lo que les permite transmitir al resto del mundo un poco del color, la cultura y la energía de su país, a través del hecho teatral.

Aplicación de blogs en procesos educativos

Nancy Kulfas

En un mundo globalizado donde cada vez más medios masivos de comunicación incorporan novedosos dispositivos tecnológicos para la difusión e interactividad con sus audiencias, las recientes tecnologías constituyen nuevos espacios sociales donde los individuos que no se adaptan a los cambios pueden quedar excluidos.

Si bien los *blogs* son utilizados en otros países desde hace varios años, sólo recientemente han comenzado a ser difundidos en Argentina. El diario Clarín, por ejemplo, ha incorporado, en su versión online, columnas de periodistas o especialistas, con formato de *blogs*, donde los lectores pueden dejar sus comentarios a la vista de los demás. La incorporación de *podcasts*¹ también aparece en Perfil.com donde se divulgan diariamente opiniones sobre temas políticos y económicos, entre otros, dejando la publicación impresa para los domingos únicamente. Estos son sólo dos pequeños ejemplos de cambios producidos últimamente en medios de comunicación locales con la inclusión de elementos pertenecientes al entorno del *blogging*.

Con este contexto que acompaña una nueva generación que ha crecido con Internet, se plantea la necesidad de una reformulación en los procesos educativos tradicionales y de una actualización basada en nuevas propuestas para los procesos de enseñanza/aprendizaje.

Resulta necesario entonces, reflexionar acerca de la importancia de la integración de recursos tecnológicos al ámbito académico, especialmente en el área de Diseño y Comunicación. Los *blogs*, concretamente, ofrecen varios beneficios que merecen una especial consideración.

Básicamente, un *blog* es un sitio de expresión en Internet, donde el autor o autores publican lo que desean y reciben comentarios de los lectores o *bloggers*, generando verdaderos diálogos interactivos. Como medios de expresión y constructores de comunidades, los *blogs* ayudan a reforzar el proceso de instrucción del alumno, mediante

la incorporación de otras disciplinas aplicadas al campo de estudio. La combinación de fotografía, video, audio, animaciones, diálogos múltiples, sumados a la organización del discurso, permite transformar el aprendizaje en una experiencia más enriquecedora, desafiando la creatividad del alumno, fortaleciendo su evolución educativa y colaborando en la construcción de su propia identidad. Es con la asociación de elementos lingüísticos y audiovisuales junto al intercambio de enlaces, que se logra un verdadero enriquecimiento en la elaboración de un trabajo, y en definitiva, en la formación y obtención de información.

La inserción del *blogging* en la educación formal aporta aplicaciones prácticas auspiciosas para el desarrollo de proyectos educativos. Según Guzdial M.: "Los proyectos tienen muchas ventajas sobre otras formas de enseñanza... Un proyecto normalmente requiere un proceso cognitivo más complejo que puede promover un mayor aprendizaje."² Los *blogs* resultan interfaces tecnológicas ideales para la realización de proyectos en el campo de la educación. En primer lugar, porque sus características intrínsecas representan una verdadera innovación en estrategias de enseñanza y métodos de aprendizaje, por ser adaptables a cualquier nivel educativo de cualquier campo y metodología docente.

En segundo lugar, debido a que permiten la formación de profesionales creativos, al mismo tiempo que favorecen el crecimiento personal que acompaña toda educación, ya que los *blogs* proporcionan conocimientos teóricos y prácticos que llevan al discernimiento sobre su aplicación en otras áreas. Además, conducen hacia una actualización constante que se ve reflejada en una necesaria innovación curricular.

La incorporación de *blogs* a cualquier proceso de aprendizaje requiere primero del análisis de otros *blogs* y la comprensión del funcionamiento de la *blogósfera*. Además de requerir un esfuerzo de reflexión constante, el *blogging* aporta una serie de nuevos adiestramientos, que complementan la educación formal con herramientas tecnológicas. Al publicar una foto en un *blog*, el alumno aprenderá a editarla y a utilizar programas de almacenamiento de imágenes en Internet, entre otras cosas.

Por otro lado, el *blogging* representa una ruptura en el eje de las interacciones comunicacionales. Los *blogs* promueven la participación en nuevas redes sociales, ya que los *bloggers* suelen integrar comunidades en la web para compartir intereses, como pueden ser equipos de trabajo que escriben sobre una temática determinada, por ejemplo. En un término más amplio, desarrollan la socialización en un proyecto mundial de intercambio de conocimientos.

Los *blogs* pueden ser empleados de diversas maneras en el marco académico. Un alumno puede utilizar una bitácora para organizar sus conocimientos, presentar sus trabajos, realizar resúmenes y hasta para almacenar material de estudio y tenerlo disponible en Internet, esté donde esté, ya que puede acceder a él desde cualquier computadora con acceso a Internet. O bien, varios alumnos pueden compartir un *blog* para presentar su trabajo grupal al docente. Los docentes a su vez, pueden organizar sus clases, difundir sus conocimientos o

publicar artículos. Motivar comunidades de aprendizaje o grupos de trabajos, así como generarles inquietudes a sus alumnos, fomentando debates por medio de un *blog*. Pueden dictar exámenes domiciliarios y corregir los mismos desde su domicilio. Aquellos profesores que quieran proporcionar una actualización periódica de nuevos contenidos también pueden hacerlo con esta nueva modalidad, ya que gracias a los servicios de agregación de contenidos, los alumnos pueden recibir un *e-mail* cada vez que el docente actualice su *blog*. Por último, discípulos y maestros pueden ser co-autores de una bitácora. El profesor plantea una consigna de trabajo o ejercicios y los alumnos responden publicando sus trabajos, comentando los de sus compañeros o realizando preguntas al docente. Éste a su vez, puede corregir y moderar los comentarios. Este intercambio enriquece la metodología tradicionalmente usada y supone un nuevo modelo para mejorar la socialización entre profesores y alumnos en un espacio complementario a la sala de aula. Conjuntamente al diseño y la organización del discurso, el mantenimiento de un *blog* trae aparejado nuevos aprendizajes y procesos de construcción de conocimiento. Cada elemento que el *blogger* añade a su *blog* va construyendo la identidad del mismo. Pero más aún, construye un perfil de su visión del mundo.

Otra de las características de estas interfases es la creación de un vínculo de compromiso con los lectores. Se genera así, sentido de responsabilidad, ya que se pone en juego la propia reputación del *blogger*, resultando en una mayor valoración del propio trabajo por parte del alumno.

Si bien son variadas las actividades cognitivas que aporta el *blogging* (clasificación semántica, discernimiento constante, mejoramiento de estilos de redacción y manejo de técnicas visuales, entre otras) es una actividad propicia para la investigación y desarrollo de expertos en un tema. En este recorrido, el alumno se va especializando en un tema, casi sin darse cuenta y puede llegar a ser fuente de referencia para otros *bloggers*. Dado que la *blogósfera* es pública, interactiva y presenta un rol socializador, el alumno *blogger* cuenta con varios instrumentos que le dejan observar su grado de autoridad (“*expertise*”) en la web, analizando referencias a su trabajo en otros *blogs*. Los programas de contadores de visitas, por ejemplo, le enseñan a los estudiantes a analizar estadísticas no sólo cuantitativas sino cualitativas. Muchas veces se observan también, comentarios realizados en otros idiomas. La *blogósfera* ciertamente favorece una comunicación sin fronteras, fomentando el intercambio de diversas culturas.

A pesar del debate acerca del plagio en trabajos prácticos con la utilización de Internet, los *blogs* presentan una novedad en este campo. El *trackback*³ y sitios como *Talkdigger.com* o *Technorati.com* brindan información sobre la *blogósfera*, y es su propia dinámica la que pone en descubierto al *blogger* que plagió una fuente sin citarla, dejándolo desacreditado ante sus lectores. Por lo tanto, el seguimiento del docente es fundamental para una correcta metodología.

En el caso concreto de la formación en Diseño y Comunicación, las posibilidades que brindan los *blogs* son múltiples y colaboran al desarrollo de la creatividad

del alumno, aportando nuevos desafíos en la creación de proyectos multidisciplinarios. Un alumno de la carrera de Diseño de Indumentaria puede, por ejemplo, publicar sus bocetos, hacer referencias a *links* de tendencias de moda, fuentes de inspiración o marcos teóricos históricos y sociales. Puede agregar fotos de las telas a utilizar en sus diseños y un video de un desfile en una pasarela. El estudiante puede archivar los esbozos y fotos de sus creaciones, organizándolas por colecciones, colores, temporadas, rubros textiles, etc. Hasta puede crear una marca, hacer una campaña publicitaria y publicar los avisos en su *blog*. Y vender sus piezas terminadas si lo desea. Las posibilidades son heterogéneas y hacen a una formación más completa.

Con los *blogs* los alumnos optimizan su escritura, reflexionan, analizan, argumentan, investigan, relacionan, desenvuelven una visión más abarcadora del tema estudiado y generan una relación más compleja con lo que están aprendiendo. Toman decisiones, organizan el conocimiento, y desarrollan nuevas aptitudes acelerando así la formación de un “*expertise*”. Se convierten en participantes más activos, creativos y responsables. Los *blogs* les permiten tener un portafolio de trabajos *online*, además de fomentarles la socialización al intercambiar información y comentarios. Contribuyen en la preparación de futuros profesionales capacitados para el manejo de nuevas tecnologías.

Según Mariana Maggio: “En una sociedad que cambia los modos de generar y validar los conocimientos por el efecto de los desarrollos tecnológicos, los docentes necesitan reconocer las formas que ese efecto adquiere sobre los campos de conocimiento y, por tanto, expandir su capacidad para analizar los límites y las posibilidades de las nuevas herramientas.”⁴

En definitiva, los *blogs* aportan nuevos modelos educativos con numerosos beneficios para proyectos tanto de alumnos como de docentes.⁵ En el ámbito académico, los *blogs* resultan enriquecedores para la divulgación no sólo de materiales educativos, sino de artículos de docentes, trabajos de investigación, científicos, etc. Su dinámica constituye una nueva metodología multidisciplinaria que estimula la creatividad, permite el perfeccionamiento del proceso de aprendizaje y la formación de profesionales más competitivos, con conocimientos en la utilización de estos nuevos dispositivos digitales, aplicables a cualquiera sea su área de especialización en el futuro. Por eso, ante este nuevo panorama socio-tecnológico, urge la necesidad de capacitación de los docentes en la implementación del *blogging* como complemento curricular, y la reflexión y actualización constante acerca de mejores aplicaciones del *blogging* en las prácticas pedagógicas así como sus formas de control y evaluación.

Notas

¹ Archivos de video y/o audio distribuidos por sitios de Internet y *blogs*.

² Edith Litwin (comp.) (2005) *Tecnologías educativas en tiempos de Internet*. Buenos Aires: Amorrortu editores. P. 45.

³ Enlace inverso que permite conocer vínculos que apuntan hacia un determinado artículo de un *blog*.

⁴ Edith Litwin (comp.) (2005) *Tecnologías educativas en tiempos de Internet*, Amorrortu editores, Buenos Aires, 2005, pág. 62.

⁵ Los siguientes blogs aportan más información y ejemplificaciones sobre lo tratado en este artículo:
<http://www.weblogg-ed.com>, <http://www.edu.blogs.com>,
<http://fraser.typepad.com/edtechuk> y <http://www.sandaigprimary.co.uk/pivot/johnjohnston.php>.

Línea Directa = Un camino directo

Sandra Landro

Somos lo que hacemos día a día, de modo que la excelencia no es un acto, sino un hábito.

Aristóteles

El servicio al cliente es el principal pilar de toda organización. El diccionario lo define como "Disposición: Estar al servicio de alguien".

En Línea Directa, esta es la idea, estar al servicio de nuestros alumnos: "Encontrarnos, escucharlos, y comunicarnos con ellos; estar a su disposición".

"Servicio", según Philip Kotler "Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico."

Nuestra idea de servicio es realizar una actividad que tenga como objetivo principal brindar un beneficio o satisfacer las necesidades de nuestros alumnos. Para ello, se requiere crear conciencia e interés en el servicio que brindamos, para que ellos mismos se acerquen y podamos obtener los datos para mejorar día a día.

Queremos generar una política de puertas abiertas; crear un ambiente de sinceridad, de escucha y de circulación de la información. Por lo cual, debemos estimular la habilidad de la escucha, sino no hay *feedback* y se pierde el sentido, se corre el riesgo de comunicar la información incorrecta y perder la visión de lo que el alumno está necesitando.

"...La palabra "comunicación" es de por sí clara. Pero podemos definirla como "el intercambio de ideas, informaciones, actitudes, pensamientos y opiniones entre seres humanos" (Fernández Escalante, F., 1993). La idea de la "Comunicación", es para reducir los focos de conflicto, y también para organizar un espacio de información, participación y opinión. Esta debe ser nuestra clave de motivación, lo que permita que el alumno sienta que puede expresarse, que sus ideas serán escuchadas, valoradas, y que se buscará una solución; forjando de esta manera una mayor fidelización y un mayor compromiso.

Para que esto sea viable, debemos realizar un análisis del trabajo diario e interpretar los datos generados periódicamente, lo cual nos permite identificar cuales son las debilidades y fortalezas de nuestro sector. Las mismas se refieren a los hechos, situaciones, capacidades, aspectos positivos o negativos para nuestra gestión. Estos flujos de información nos proveen de muy buenas ideas y nos capacita para actuar rápidamente en la

resolución de los problemas. Además, nos permite analizar la posibilidad de realizar ajustes en nuestra labor si así fuera necesario. Con este fin, es oportuno apoyarse en herramientas estadísticas y cuadros, para poder visualizar mejor los resultados, que podrán dar lugar a acciones futuras. De esta manera, de los datos obtenidos, es importante determinar cuales son las debilidades de mayor relevancia por su incidencia sobre otras y a partir de allí, definir las diferentes líneas de acción, como respuesta a los resultados arrojados por la evaluación diaria.

Pero... ¿Quién es el receptor de nuestro servicio?... según el Diccionario de la Real Academia Española "cliente" es aquella "Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa". Los "clientes" de las empresas de servicios obtienen beneficios y satisfacciones de estos y de la forma como se prestan y se operan los mismos.

En nuestro caso los alumnos, son los receptores del servicio que brindamos, quienes requieren que estos satisfagan sus necesidades y expectativas. Tomamos en cuenta que no siempre tienen la razón, pero sí que siempre tienen que estar en primer lugar para poder distinguirnos por nuestra calidad del servicio.

Su rol fundamental consiste en proporcionarnos toda la información relevante respecto de nuestras falencias, y dándonos a conocer sus reales necesidades y expectativas. Son la fuente principal de información que nos permite corregir o mejorar el servicio que brindamos, a fin de satisfacer plenamente todos sus requerimientos. Para poder servirlo, debemos conocer estas *necesidades*, tales como son la necesidad de ser escuchado, necesidad de ser comprendido, necesidad de ser bien atendido, necesidad de confianza y la necesidad de una solución a su problema o inquietud. Sus expectativas y deseos serán fundamentales a la hora de explicar el nivel de satisfacción o insatisfacción, y al identificar las variables que lo provocan obtendremos una importante herramienta de retroalimentación, que nos permitirá desarrollar nuestra labor de manera más eficiente y generando respuestas eficaces.

Para llevar a cabo esta tarea cotidiana, es muy importante considerar los recursos humanos que trabajan en esto, dado que el alumno se forma la impresión de la Institución con base en el comportamiento y actitudes de su personal. Su comportamiento puede ser tan significativo como para influir en la calidad percibida del servicio brindado. La forma como se presta el mismo puede influir en la naturaleza de las relaciones que existen entre el personal de una organización de servicios y sus clientes, lo que finalmente afectará en la imagen de la misma. "...Una empresa es algo abstracto, y un servicio también es bastante abstracto; las únicas cosas tangibles son aquellas relaciones que el cliente experimenta con el soporte físico y sobre todos con el personal. Este último es un recurso, una seguridad, da un rostro a la empresa de servicio, es la empresa..." (Eiglier, P. - Langeard, E., 1989). Por tal motivo, prioritariamente, los recursos humanos abocados a esta tarea deben comprender claramente el trabajo. No se debe poner en práctica sistemas metódicos, rígidos ni cerrados, dado que debe primar cierta flexibilidad, porque no todos los casos