

Artículo publicado en “La Trama de la Comunicación”, Anuario del Dpto. de Ciencias de la Comunicación, Facultad de Ciencia Política y RR.HH., Universidad Nacional de Rosario.

"Usos, creencias y apropiaciones del e-mail, en la Escuela de Comunicación Social"¹

Celina Gagliano, Viviana Hereñú, Natalia Raimondo Anselmino, María Laura Trujillo.

"En cuanto al motivo que me impulsó, fue bien simple. Espero que, a los ojos de algunos, pueda bastar por sí mismo. Se trata de la curiosidad, esa única especie de curiosidad, por lo demás, que vale la pena de practicar con cierta obstinación: no la que busca asimilar lo que conviene conocer, sino la que permite alejarse de uno mismo". Michel Foucault²

El e-mail, no es simplemente un nuevo medio, sino que genera un modo nuevo de comunicación, con sus propios códigos y maneras de apropiación. Éste, se retroalimenta de sus predecesores (fax, teléfono, correo convencional): llega con la inmediatez de una llamada telefónica, y reproduce la información como un fax; además tiene ventajas sobre sus precursores, su costo inferior, puede utilizarse a cualquier hora del día, en cualquier momento, más allá que el destinatario se encuentre conectado o no.

Las universidades, de un tiempo a esta parte, han sumado la opción de que tanto su cuerpo docente como estudiantil tengan acceso a la red de redes, lo cual a su vez implica la posibilidad de la comunicación vía e-mail. Ante esto nos preguntamos: ¿Qué usos hacen los docentes de su casilla de correo institucional y cómo la utilizan en relación con los alumnos?

A partir de los interrogantes mencionados, nos interesamos en comprender de qué manera se articulan, dentro de la Escuela de Comunicación Social, el e-mail con el uso y apropiación que de él hace el cuerpo docente³.

De ahí, que nuestra atención se centró en cómo este cambio interviene en la relación y comunicación del docente y el alumno, especialmente en las consultas. Muchas veces, éstas se ven interferidas por paros, asuetos o ausencia de los profesores, o hasta la imposibilidad de parte del alumno de asistir en el horario de la consulta.

Cabe aclarar que nos posicionamos en un concepto de tecnología, no sólo entendido como aquellos objetos que podemos adquirir, o una actividad en la que algunas personas son competentes y otras no. *"Por tecnología, entendemos todas aquellas conversaciones que ocurren a nuestro alrededor, en las cuales inventamos nuevas prácticas y herramientas para conducir las organizaciones y la vida humana"*⁴.

Definiendo el hacer investigativo

La metodología diseñada a los fines de esta investigación, cuenta con técnicas de índole cuantitativas y cualitativas.

Por un lado, la indagación empírica consistió en la realización de una encuesta que en primera instancia se pensó para ser distribuida a los docentes vía e-mail. El objetivo era: comprobar cuál es el uso concreto que se hace de este medio; es decir, intenta ser un primer acercamiento a la relación que establece el docente con el e-mail. Sin embargo, no todos los docentes de la Escuela poseían una casilla de correo electrónico⁵, por lo cual, una parte de los encuestados fueron abordados personalmente con un nuevo cuestionario.

En una segunda etapa, la técnica cualitativa utilizada fue la entrevista abierta, realizada a casos testigos que respondían a categorías surgidas de las encuestas.

Supuestos que encaminaron nuestra mirada

Los vínculos tecnológicos no aseguran una comunicación efectiva ni crean de por sí comunidades, pero sí facilitan el contacto y conocimiento necesario para fortalecer la integración de las organizaciones y promover nuevos espacios de vinculación social. No obstante, no podemos ignorar que modifican el espacio donde se dan las interacciones sociales. Es decir, como fruto de la interrelación docente-alumno mediada por e-mail, surge un nuevo

modo de relacionarse. Estos cambios se posibilitan desde la forma de redacción utilizada en el e-mail hasta el espacio que el docente le brinda al alumno cuando se presta a una consulta por este medio.

En una entrevista al especialista en educación y comunicación, Miguel Ángel Prats Fernández⁶, rescatada de la web, éste subraya que *"las nuevas tecnologías son complementarias al proceso de aprendizaje. No vienen a sustituir a nadie; vienen a dar ideas didácticas a reforzar aquello que es esencial en todo proceso educativo: la actitud de servicio a la persona. ... (Las TICs⁷) en estos momentos de la historia de la educación, nos ayudan a eliminar la distancia con nuestros alumnos. Ya no se puede pensar que es suficiente para educar y formar encontrarse bajo un modelo clásico presencial. El modelo pedagógico resultante de la incorporación de las TICs en el aula es aquel que resulta capaz de combinar de forma ingeniosa la presencia en el aula y la presencia virtual"*.

Del total del cuerpo docente, el 31,7 % sostuvo que una de las ventajas más importantes del e-mail es que no suple las relaciones personales. Esto nos remite a lo expresado por Susana Finkelievich⁸: *"Es cierto que ni los e-mails ni las visitas a páginas web reemplazan las reuniones cara a cara, afortunadamente. Esa no es su función. Su rol es ampliar el alcance de la información, haciendo posible que miembros de la comunidad que no pueden hacerse presentes en reuniones puedan participar en las mismas y sobre todo impidiendo que el accionar de las organizaciones comunitarias se vea limitado por distancias y barreras geográficas"*.

Las TICs, como las tecnologías más tradicionales, son potenciadoras de la inteligencia humana. Es decir, no suplantán, sino enriquecen las actividades del hacer cotidiano.

En el caso de nuestra Escuela, algunos docentes viven o trabajan en otras ciudades, lo cual les impide asistir asiduamente a las consultas; lo mismo sucede con los alumnos. Un número importante de éstos, proviene de otras urbes. A su vez, si se complementan las consultas presenciales con las "a distancia" se puede lograr un mejor trabajo en equipo. Entendiendo por equipo, no sólo al conformado por un grupo de alumnos, sino al que se le suma el docente. La experiencia con cátedras que pusieron en marcha dicha metodología, confirma la factibilidad de la proposición.

Esto nos ayuda a pensar en la transformación del papel de los profesores, quienes dejarían de ser un sujeto transmisor de un conocimiento acumulado para pasar a ser un orientador, un guía, que va indicando al estudiante el camino a seguir para llegar a sus objetivos y a sus preferencias personales. Es decir, supone del docente, la capacidad de encontrar, consultar, seleccionar y analizar fuentes de conocimiento y transmitir a cada alumno aquello pertinente a lo que necesita para desarrollar su perfil profesional.

Cabe aclarar que las tecnologías potencian distintas relaciones, pero que esto depende del uso y del hábito, es decir, de la manera, en este caso, en que los docentes se apropian del CCE⁹. Lo cual implica una transformación, y el desarrollo de nuevas capacidades. Se debe afrontar, por lo tanto, que como todo cambio, provoca en quienes participan de él, dudas e incertidumbres que muchas veces devienen en obstáculos.

Otra de las cuestiones que entran en juego en el debate actual, es el presupuesto de que tal vez, frente a la horizontalidad de las relaciones que plantea el uso pedagógico del e-mail, el docente se sienta "disminuido". A esto, Miguel Ángel Prats Fernández¹⁰, responde que generalmente: *"creemos que el maestro no se siente ni disminuido ni engrandecido. El docente tiene como finalidad velar por la formación de sus alumnos. Las nuevas tecnologías pueden complementar y ayudar"*.

Analizando los datos recogidos

De los datos recogidos llegamos a conclusiones relacionadas con dos ejes principales: uno vinculado con los **recursos humanos**, o potencialidades del uso del e-mail por parte de los docentes, como herramienta pedagógica; y otro que remite a **los recursos tecnológicos disponibles** en la Escuela de Comunicación Social.

El primer factor, refiere a los recursos humanos (entendiendo por ello a los docentes de la Escuela de Comunicación Social) y a la predisposición de los mismos sobre el tema. La Escuela cuenta con 123 docentes de los cuales el 72,4 % (89 personas) son de dedicación

simple¹, por lo cual deben otorgarle a la Institución 11 horas semanales. Sin embargo, es necesario rescatar, que fueron los docentes de carga simple los que en mayor promedio respondieron la encuesta realizada por e-mail, y los que no respondieron son en general de carga exclusiva o semiexclusiva, titulares de cátedra (es decir, con capacidad de decisión en la Facultad).

Las características del fenómeno analizado muestra que los docentes de carga simple, de por sí, poseen una sobrecarga de funciones, ya que además de dar clases y consultas, deben prepararse para las mismas, formarse e investigar. Por lo que se podría deducir que hay una cierta predisposición, a pesar de los contratiempos, para pensar en la adopción del e-mail como medio de consulta. Los cambios tecnológicos están, condicionan nuestro ambiente y la forma de relacionarnos en él; la educación no ha quedado fuera de esto. Por lo cual, como toda incorporación tecnológica "... *no se trata, únicamente (aunque a menudo se lo presentará como tal), de instituir nuevas tecnologías. Las direcciones que debe tomar la inversión en investigación y en desarrollo son ahora, este campo, decisiones sociales fundamentales.*"¹² Y es aquí cuando se hace necesario evaluar el otro factor condicionante: la estructura tecnológica de la Facultad.

A través de esta investigación se deduce que en la Escuela de Comunicación Social¹³ no hay una planificación, ni una utilización estratégica de las tecnologías existentes. La misma cuenta con un servidor de correo electrónico dedicado al e-mail corporativo, el cual permite trabajar con correo electrónico en un servidor como si fuera en una PC local. Éste proporciona las mismas funciones que un POP¹⁴. Aunque muchos docentes en un principio solicitaron una de estas casillas, los serios inconvenientes técnicos que les imposibilitó su uso, provocó que le dieran de baja. Cuando a éstos se les preguntó, por qué no tenían la CCE de la Facultad; muchos mostraron desinterés respecto del tema o argumentaron haber tenido problemas con el mismo. Además, aquellos que optaron por este tipo de casilla de correo, son pocos. Según lo recogido en el trabajo, sólo el 17,9% (22 de 102 personas) poseen e-mail de la UNR.

Esta falta de disponibilidad técnica se ve agravada por el hecho de que, si bien todos los Departamentos de las Escuelas que constituyen la Facultad de Ciencia Política tienen Internet, el de Comunicación Social no. Esto impide que los docentes de la Carrera puedan, por medio de las PC de la Institución, consultar su correo electrónico. Lo cual es una paradoja, ya que la Facultad, facilita una CCE de su servidor (fcpolit), pero no así la accesibilidad de consultarlo. Esto se confirma a partir de los datos recogidos en las encuestas en cuanto a la pregunta que se refiere al lugar desde donde los docentes leen su CCE. El 7.3% (9 personas) solamente lo consulta desde la Facultad, mientras que el 61.5 % (52 personas) lo hace desde su casa. Es necesario enfatizar que no sólo se necesita más tecnología y de mejor calidad sino, y por sobre todo, una buena y real utilización de las mismas. Incluso con lo que se tiene, se podría hacer un aprovechamiento superior y una distribución más democrática de éstas.

Rescatamos las potencialidades humanas y técnicas que posee nuestra Escuela para la implementación de consultas por e-mail, pero remarcamos las cuestiones de manejo que superan a los alumnos y a los docentes (aunque también los responsabiliza) y se dirigen hacia las autoridades de la misma. Implica todo un replanteo acerca de qué se entiende por la relación docente-alumno. Si el alumno importa e importa el docente (¿no debería ser así en una institución educativa?) todo aquello que facilite la relación de aprendizaje, comprensión y espíritu crítico (rol del universitario) debería realizarse.

¹ El siguiente informe es producto de una investigación realizada dentro del marco de la cátedra "Tecnologías Comunicacionales" de la Licenciatura en Comunicación Social.

Su objetivo general apunta a dilucidar las relaciones que se establecen entre los docentes de la Escuela y el uso del e-mail como herramienta pedagógica.

² Michel Foucault, **Historia de la Sexualidad**, Tomo 2 "El uso de los placeres", Veintiuno Ediciones, 1986, España.

³ El e-mail forma parte de las tecnologías de información y comunicación, que son consideradas como un espacio de encuentro; en el campo de la educación, posibilitan que el docente, "*sea más un entrenador*"

que un conferenciante, que sea más un compañero mayor y con más experiencia que un líder reconocido" (Joël de Rosnay; **El hombre simbiótico**, Introducción: "La Historia y la naturaleza", pág. 22, pp. 3).

⁴ Citado por Alejandro Piscitelli; **Ciberculturas, en la era de las máquinas inteligentes**, Cap.2 , 1995 Editorial Paidós.

⁵ Sobre 123 docentes, el 79,7% posee CCE, mientras que el 20,3% restante, no.

⁶ Miguel Ángel Prats Fernández (en línea) , <http://www.contenidos.com>

⁷ Por TICs se entiende aquellas que conjugan el uso de la informática, las telecomunicaciones y la tecnología audiovisual: sistemas informáticos, servicios telemáticos, soportes ópticos, soportes multimediales, entre otros.

⁸ Susana Finquellevich; Del café de barrio a las redes electrónicas. Las comunidades virtuales como actores sociales en las ciudades, en "Ciudadanos a la Red", Eiciones Ciccus, Argentina, 2000.

⁹ Estas siglas refieren a la Casilla de Correo Electrónica.

¹⁰ Miguel Ángel Prats Fernández, Op. Cit.

¹¹ Los datos corresponden al plantel docente que dictaba clases y era reconocido como tal por la Escuela de Comunicación Social, durante el año lectivo 2000.

¹² Raymond, Williams; **Historia de la Comunicación. "Hacia el año 2000"**. Editorial Crítica, Grupo editorial Grijalbo, Barcelona

¹³ Es necesario aclarar que la Escuela de Comunicación Social depende de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales.

¹⁴ Cuando nos abonamos a algún proveedor de Servicio de Internet, además de la posibilidad de conexión, se nos proporciona una casilla de correo. A esta casilla, nuestro proveedor le asigna un nombre (una dirección) y en ella se almacenarán en adelante todas las correspondencias que nos envíen. Este servicio, se denomina POP, que significa Post Office Protocol. Es un protocolo fuera de línea, proporciona un almacén de mensajes que conserva el correo electrónico de entrada hasta que los usuarios se conecten y lo carguen. Estos pueden ser leídos desde programas como Outlook Express.