

- COMUNICACIÓN -

La prevención de la ansiedad virtual en los cursos para la formación de profesores de ELE *online* de la Universidad Antonio de Nebrija.

Universidad Antonio de Nebrija
Prof. David R. Sáez Ávila
Prof. David Atienza de Frutos

1. Introducción

La ansiedad, un estado emocional negativo causado por la inseguridad o el temor en contextos de *e-learning*, que puede llevar a la angustia y al rechazo de las TIC, es un elemento previsible en alto grado y por lo tanto controlable. Un gran número de posibles candidatos a participar en programas de formación mediante las TIC, rechazan esta opción o abandonan prematuramente los cursos por cuestiones relacionadas con una mala gestión del estrés y la ansiedad virtual. El aumento de las estadísticas negativas de abandono derivadas en gran medida de los problemas de ansiedad virtual - junto con otros factores que no vamos a analizar en estas líneas - dificultan el reconocimiento social y/o empresarial de la formación *e-learning*.

En esta comunicación tratamos de presentar nuestra exitosa experiencia en la prevención de la ansiedad virtual, demostrando cómo y en qué etapa del proceso es posible anticiparse a la aparición del problema, reduciendo de este modo la posibilidad de que los participantes caigan en la angustia y abandonen los programas o minimicen su aprovechamiento. Las estadísticas que hasta la fecha hemos realizado sitúan el índice de abandono de nuestros programas por debajo del 6% mientras que como afirma Cebrián (2003) la media general se sitúa en un 30%.

2. *E-learning* para profesores de ELE

Utilizar las TICs en los procesos de enseñanza/aprendizaje para la formación de formadores, la actualización y la formación continua es una labor que la Universidad Antonio de Nebrija ha tomado como propia desde hace algunos años. El departamento de Lingüística Aplicada a la Enseñanza de Lenguas y el INTE han volcado toda la experiencia en formación a distancia, en didáctica de LE y en conocimientos informáticos y de *e-learning*, en la creación de unos materiales propios del Máster que creó y mantiene desde 1991.

La formación para profesores de ELE ha sido desde la fundación de la Universidad Antonio de Nebrija una de las actividades más características de la misma. El programa Máster en Enseñanza del Español como Lengua Extranjera (MEELE) fue inaugurado en el año 1991 y su versión a distancia en el Aula Abierta en 1997. Los programas a distancia Experto en la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera (EXEELE) en 1997 y el Diploma en la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera (DEELE) funcionan desde el año 2000. En 2001 se inició la adaptación de los programas a distancia a las TICs y la implantación progresiva del LMS culmina en el 2004.

Los planteamientos pedagógicos de nuestros programas surgen de dos fuentes principales: la lingüística aplicada y la didáctica de la lengua (Baralo y Atienza, 2004). Estas dos áreas disciplinares, aportan los conocimientos necesarios y facilitan el desarrollo de habilidades docentes de los profesores de E/LE, en diferentes niveles,

desde los más noveles a los más expertos. Ambas dan soporte a los ocho cursos de formación vía Internet que forman el programa Máster en la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera (MEELE) .

Hemos recogido en nuestro diseño curricular estos dos pilares, la lingüística aplicada y la didáctica de la lengua, como se puede ver en el plan de estudios:

Área de Didáctica del español/LE y su metodología

- *Historia de la metodología*
- *Principios metodológicos de los enfoques comunicativos*
- *Programación de cursos de lenguas extranjeras*
- *Técnicas y habilidades docentes*

Área de Lingüística aplicada

- *Didáctica de la gramática de E/LE*
- *Desarrollo e integración de las destrezas lingüísticas*
- *Teorías de adquisición de segundas lenguas y su aplicación a la enseñanza de español/LE*
- *Aportaciones de la Pragmática a la enseñanza del español/LE*

A continuación mostramos el Plan de estudios de las diferentes titulaciones que se pueden cursar en Aula Abierta.

Plan de estudios

Cursos	Créditos	Programas		
Historia de la metodología de lenguas extranjeras	5	Diploma en Enseñanza de Lenguas Extranjeras	Experto en Enseñanza de Español/LE	Máster en Enseñanza de Español/LE
Principios metodológicos de los enfoques comunicativos	5			
Desarrollo e integración de destrezas lingüísticas	6			
Técnicas y habilidades docentes	6			
Didáctica del E/LE	10			
		32 créditos (8-9 meses)*		
Didáctica de la gramática	6	56 créditos (12-14 meses)*		
Programación de cursos	6			
Aportaciones de la pragmática a la enseñanza de E/LE	6			
Adquisición de lenguas extranjeras y su aplicación a la enseñanza de E/LE	6			
Proyecto de investigación fin de Máster (memoria)	12	68 créditos (18-22 meses)*		

Con respecto a la **metodología**, en la Universidad Antonio de Nebrija entendemos el proceso de aprendizaje como un proceso de construcción creativa, donde la apropiación de los nuevos conocimientos implica una reestructuración del andamiaje cognitivo, donde la interacción es el medio apropiado para esa construcción, donde el alumno/profesor es el verdadero protagonista del aprendizaje. Para ser coherentes con esta declaración de principios y asumirlos a todos y cada uno, ¿cómo podíamos abordar la formación de profesores de E/LE en un programa semipresencial, con una parte importante del estudio realizado en su propio país, compaginando su estudio con su trabajo en el aula?

La respuesta implicaba **una redefinición del papel del profesor, en nuestro caso, del equipo pedagógico**, en el que debíamos asumir las funciones de diseñadores del programa de estudios y de los materiales didácticos, que respondieran a las

necesidades reales de los profesores de E/LE y que al mismo tiempo les animara a hacer el esfuerzo después de una larga jornada de trabajo.

En realidad, más que hablar de una enseñanza a distancia, preferimos hablar de una **"Aula abierta", no presencial pero sí interactiva**, ya que la comunicación entre los profesores/alumnos y los profesores/tutores está siempre disponible y al alcance de todos, a través de la plataforma *online* y de todos sus recursos, que se constituyen como foro de discusión, reflexión e intercambio de experiencias.

Del mismo modo, la obligatoriedad de acudir a una fase presencial de tres semanas en Madrid, potencia el trabajo de formación del tipo *Blended Learning*¹, modalidad que nosotros consideramos adecuada para la formación de profesores de ELE. En general, consideramos enriquecedor el uso de las TIC para la formación del este tipo de profesorado por los siguientes motivos (Atienza, 2003):

- a) En primer lugar, consideramos que la adaptación pedagógica a la que obliga el uso de las TICs favorece la formación de profesores en general.
- b) La formación a través de las NNTT se adapta especialmente bien al perfil que manifiestan los profesores de ELE.
- c) La familiaridad con el aula de idiomas y su bagaje profesional, en la mayoría de los casos, les permitirá trazar constantemente relaciones entre la teoría y la práctica.
- d) Los profesores de E/LE son o serán profesionales de la comunicación. Esta característica les hace sensibles a las NNTT, herramientas "macrocomunicadoras" capaces de romper el espacio y el tiempo real.
- e) Los profesores de E/LE desarrollan frecuentemente su práctica didáctica en países de habla no hispana, pues en ellos existe más demanda laboral y menos competencia.
- f) La relativa novedad de la profesión en el caso de la enseñanza del español como lengua extranjera, obliga a la continua revisión metodológica y al reciclaje.
- g) Es preciso tener en cuenta que existe un largo camino entre la reflexión teórica y el sucinto análisis de las ventajas que aquí hemos planteado, y la aplicación práctica y real de un proyecto educativo basado en las NNTT. Éste es el camino que hemos iniciado en la Universidad Antonio de Nebrija con los programas MEELE, DEELE y EXEELE.

3. Tipología de los estudiantes

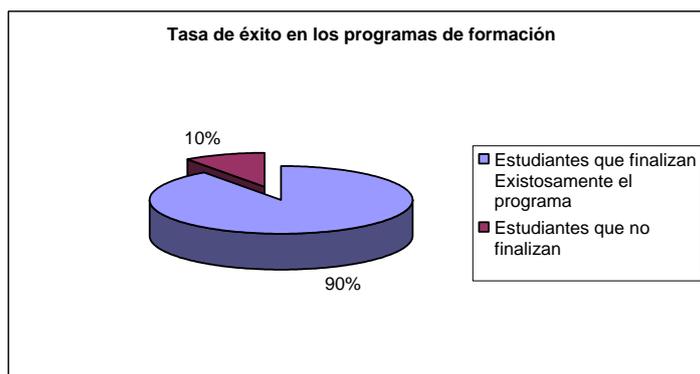
Los profesionales que participan en nuestros programas suelen manifestar un perfil propio del estudiante de postgrado con fuerte interés en la promoción laboral. Disponen, generalmente, de experiencia en el campo de la enseñanza de ELE; un 70% son mujeres, frente al 30% de varones, y la edad media oscila entre los 30 y los 40 años de edad. La mayor parte de los participantes manifiestan un nivel de ofimática básico o intermedio y se encuentran ubicados en distintos lugares del mundo: Japón, Alemania, EEUU, Canadá, Brasil, etc.

¹ *Blended Learning*: Es un tipo de formación en la que se combinan elementos propios del *e-learning* - El curso se desarrolla íntegramente a través de Internet, impartido y tutorizado por profesores expertos en la materia- con los de la formación presencial. Algunos expertos apuntan que el *Blended Learning* supone un paso atrás para el *e-learning* pero otros expertos, por el contrario, lo ven como un modelo novedoso que combina lo mejor de cada metodología. Como apunta M^a Pau Pascual en su artículo *el Blended learning reduce el ahorro de la formación online pero gana en calidad*.

<http://www.educaweb.com/esp/servicios/monografico/formacionvirtual/1181108.asp>

Los programas más demandados son el MEELE y el EXEELE. Para cursar el Master es requisito indispensable estar en posesión de un título universitario de Licenciado, mientras que para acceder al Experto es necesario ser, al menos, Diplomado universitario. Cursar el diploma no requiere estar en posesión de ningún título, si bien valoramos la experiencia en la enseñanza de ELE como algo positivo.

La tasa de éxito en los programas *online* es de un 90% con abandono menor del 6%. La mayor parte de los estudiantes que terminan el programa –un 90% aproximadamente- trabajan en la enseñanza del español a lo largo de todo el mundo.



4. El inicio del proyecto: definición de herramientas y estándares

Como hemos indicado en el apartado anterior, nos encontrábamos ante el reto de transportar unos contenidos reflejados en los manuales de las materias, que se impartían de forma presencial o a distancia (tradicional) y que recogían los principales presupuestos pedagógicos de las tendencias comunicativas y colaborativas, a un formato nuevo e interactivo que nos permitiera crear unos cursos de calidad en los que el éxito de los estudiantes se convirtió en nuestro objetivo primordial. Para ello y, pensando en desarrollos futuros seleccionamos diferentes lenguajes y tecnologías que nos ayudaran y permitieran crear materiales didácticos de calidad.

Debido a la continua búsqueda de calidad en los contenidos de nuestros cursos decidimos trabajar con herramientas de *Macromedia* como *Flash* y *Dreamweaver*. Esta opción nos permite utilizar en nuestros cursos contenidos dinámicos e interactivos que aportan un gran valor añadido en función del planteamiento pedagógico de los mismos. Del mismo modo, el trabajo con estándares facilita, en un futuro, la reutilización o la migración de los contenidos a nuevos soportes y plataformas LMS.

En lo que respecta a la elección del LMS o plataforma educativa, después de evaluar algunas como, *S-Training*, *WebCT*, *BlackBoard*, decidimos adquirir la plataforma de *IBM-Lotus Learning Space 5.01* (Sotto y Atienza, 2003). El montaje de contenidos se realizó con las herramientas de edición Web de *Macromedia*, como son *Dreamweaver MX* y *Flash MX*. Estas herramientas nos permitieron trabajar los estándares educativos actuales: AICC y SCORM. La gran variedad geográfica y la continua búsqueda de aplicación de estándares en el diseño de materiales formativos dificulta la implantación y el uso de herramientas de aprendizaje síncronas, potenciando las asíncronas.

El desarrollo de contenidos para ser distribuidos en formato electrónico y gestionados a través de una LMS, implica que la tecnología y la pedagogía viajen de la mano en el proceso de creación de los materiales didácticos. Es importante señalar, llegado este

punto, que la tecnología debe estar al servicio de los contenidos y nunca al contrario; ya que nos encontramos ante una modalidad de aprendizaje en la que con el paso del tiempo los contenidos se han convertido en los protagonistas fundamentales del proceso formativo.

Al enfrentarnos a la difícil tarea de acometer esta migración de contenidos de los formatos tradicionales en soporte papel a una modalidad de *e-learning*, tuvimos que acometer diversas tareas técnicas² que influirían definitivamente en el resultado final de los cursos y que ampliaremos más adelante.

5. Figuras clave en la creación y lanzamiento de un curso *online*

Podemos identificar, desde nuestra experiencia, varias figuras clave dentro del proceso de creación, lanzamiento y desarrollo de un curso *online*:

Coordinador de *e-learning*: es el máximo responsable del correcto funcionamiento de todas las fases del proceso de creación, puesta en marcha e impartición de un curso *online*. Junto con el Coordinador específico del programa supervisará todas las fases constituyentes del mismo.

Coordinador de área: en el caso que abordamos en este momento es el Coordinador de Aula Abierta (Cursos de ELE). Se encarga de coordinar al equipo de personas que forman parte del proceso de creación y de tutorización de los cursos.

Creador de contenidos: los contenidos docentes son elaborados, lógicamente, por profesores expertos en la materia a impartir. Estos profesores cuentan con el apoyo de los coordinadores y de los técnicos para conseguir unos contenidos de calidad.

Profesor editor: es el encargado del montaje de los cursos, de volcar los contenidos sobre las plantillas y recursos aportados por los técnicos. Actúa como intermediario entre los profesores creadores de contenido y entre los técnicos informáticos y Administradores del sistema LMS.

Profesor/Tutor: es la figura clave del proceso de enseñanza-aprendizaje una vez que comienza el curso. Es el enlace entre los alumnos y el equipo de coordinación y tiene que velar para que la interacción entre alumnos con contenidos, alumnos con alumnos y alumnos con profesores se desarrolle de la mejor manera posible.

² Estas tareas son, *a grosso modo*, las relacionadas con el **formato de los materiales**: creación de plantillas, sistemas de navegación, usabilidad, etc., y con la **creación de contenidos**: elección de los recursos didácticos que el uso de las diversas tecnologías (*pop-ups*, capas, enlaces externos, etc.); realización de actividades de autoevaluación: Uso de *CourseBuilder*, *Learning Interactions* de *Flash*, participaciones en foros de debate, *chats* etc.; otros sistemas de evaluación.

6. Elementos constituyentes de los procesos del diseño pedagógico de un curso online.

Los pasos que se siguieron para la elaboración y lanzamiento de los cursos para la formación de profesores de la UAN fueron los siguientes:

1. Análisis de necesidades y previsión de herramientas informáticas: la experiencia en el área de la didáctica de profesores de ELE de nuestro departamento fue volcada en el Instituto Nebrija de Tecnología y Empresa (INTE) desde donde se dieron los primeros pasos y se establecieron las pautas para tratar de satisfacer las necesidades pedagógicas de los programas.

2. Diseño gráfico y creación de plantillas: diseñadores gráficos e informáticos desarrollan las plantillas para contenidos y evaluaciones.

3. Primeros ajustes: el profesor editor es entrenado en el INTE para la utilización de las herramientas de creación multimedia. Los programas empleados en el desarrollo de contenidos fundamentalmente son *Macromedia Dreamweaver* y *Macromedia Flash*, ambos en sus versiones *MX*.

4. Creación de contenidos: en esta fase del proceso se establece una continua retroalimentación y revisión en la que colaboran informáticos, diseñadores gráficos, diseñador Web, profesores expertos en cada materia, coordinadores y el profesor editor.

5. Previsión de problemas y gestión de las soluciones: esta fase del proceso recae principalmente sobre los coordinadores de *e-learning* y ELE.

Hasta este punto hemos detallado las fases de planificación y creatividad iniciales. Las siguientes fases son propiamente de la implementación e impartición de los diferentes cursos.

6. Inicio del curso: en esta fase el peso del trabajo recae de nuevo en el coordinador *e-learning* y en el coordinador de ELE.

7. Seguimiento de los participantes: el profesor/tutor dirige esta etapa de la que extraerá información para completar el proceso en una última etapa.

8. Revisión y mejora: a partir de las conclusiones extraídas por el profesor tutor en la fase 7, los coordinadores junto con el profesor editor generan los cambios, alimentan las FAQs, y mejoran en lo posible el contenido y los procesos.

7. La ansiedad virtual y su prevención

Entendemos la ansiedad virtual como un estado emocional negativo causado por la inseguridad o el temor en contextos de *e-learning*, que puede llevar a la angustia y al rechazo de las TICs. La inseguridad en el manejo del software, el temor a las bajas calificaciones o a manifestar una imagen negativa de sí mismo por carencias o deficiencias ofimáticas, pueden generar verdaderos procesos de angustia y frustración en los usuarios de un curso *online* y, por lo tanto, su abandono inmediato. Es por lo tanto un requisito indispensable para cualquier profesional del *e-learning* tener en cuenta aquellos factores que pueden generar este estado anímico, previniendo, en la medida de lo posible, su aparición o aportando herramientas que neutralicen o minimicen su impacto en los usuarios.

En la planificación de nuestros cursos, siempre realizamos un análisis de los elementos que pueden ser potenciales creadores de ansiedad virtual. A medida que vamos avanzando en las diferentes fases de creación de un curso *online*, vamos detectando diferentes elementos que pueden causar cierta ansiedad en los participantes; la pronta detección de los mismos, así como su prevención *a priori* (antes de que el curso se ponga en funcionamiento) hacen que en el desarrollo del curso no aparezcan situaciones globales/generales de ansiedad y que el alumno no tenga que preocuparse por los posibles “problemas técnicos” que le puedan surgir a lo largo de su proceso de aprendizaje, ya que en las fases de creación y puesta en marcha del curso, se ha hecho un profundo análisis de los diferentes elementos potencialmente conflictivos y causantes de estados de ansiedad y desánimo en los estudiantes.

Para prevenir la ansiedad es fundamental que todas las personas que participan en el diseño y desarrollo de un curso presten especial atención a aquellos elementos que ellos mismos generan. Los diseñadores gráficos deberán prestar especial atención a la interfaz, los informáticos a la gestión de las bases de datos, administración del sistema, etc. y, sin embargo, **las tareas de prevención recaen en última instancia sobre los coordinadores de e-learning y de área**, ya que son ellos los que disponen de la visión más amplia y general del programa educativo.

A partir la experiencia de estos últimos años hemos podido detectar una serie de elementos técnicos potencialmente conflictivos que pueden llegar a generar situaciones estresantes para los participantes y que podemos clasificar de la siguiente manera:

1. Problemas técnicos derivados del uso de tecnologías y del desconocimiento del manejo de las mismas en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
2. Problemas técnicos derivados de las propias tecnologías.

Estos elementos o problemas pueden aparecer en distintas fases del proceso de enseñanza/aprendizaje *online*, principalmente durante el primer **acceso**, durante la **navegación** o en los momentos de elaboración de **actividades**. Y deberán ser detectados en su mayor parte en las fases de planificación y creatividad iniciales, y concretamente durante la creación de contenidos (fase 4) y durante la previsión de problemas y gestión de las soluciones (fase 5).

Algunos de ellos pueden pasar inadvertidos en las fases iniciales del proyecto debido al desconocimiento de los medios con los que cuentan los participantes; por ejemplo: las características técnicas y el tipo de conexión del ordenador del estudiante, la diversidad de sistemas operativos, actualizaciones o los *pluggins* existentes, etc. Pero debemos maximizar los esfuerzos para cubrir y prever en la medida de lo posible las carencias o incompatibilidades de cualquier sistema que se acerque a nuestro LMS.

A la hora de atajar los posibles problemas derivados de los elementos potencialmente causantes de dicha ansiedad, expuestos anteriormente, hay que desarrollar, como apuntábamos anteriormente, procesos y herramientas que, *a priori*, detecten una serie de posibles problemas futuros y se pongan las soluciones antes de que el propio problema le pueda surgir al alumno. Esto se consigue realizando una planificación pedagógica en la que se tengan en cuenta las distintas adversidades con las que se pueden encontrar los estudiantes y situando dentro del diseño instruccional del curso las diferentes “vacunas” para prevenir esas posibles situaciones que, inevitablemente, provocan estrés y ansiedad en los usuarios del sistema de aprendizaje virtual.

En la tabla que se muestra a continuación hacemos un breve resumen de los problemas que pueden surgir en el proceso de enseñanza-aprendizaje, y del por qué y en qué momento se producen y cuáles son los trabajos a realizar para su prevención.

MOMENTO	TRABAJO	PROBLEMA	PREVENCIÓN
Acceso	Familiarización con las herramientas del LMS	Problemas del sistema	1. Requisitos mínimos 2. Prevención de posibles incompatibilidades entre sistemas y previsión de soluciones (pluggins, etc.) 3. Atención técnica en menos de 24 horas.
		Deficiencia en el manejo del usuario	1. Tutoriales – <i>RoboDemo</i> 2. FAQ 3. Asistencia técnica en menos de 24 h. 4. Chat de asistencia técnica las primeras semanas del curso.
Navegación	Acceso a los contenidos teóricos.	Fallo de conectividad (caída de servidores)	1. Atención técnica en menos de 24h, anticipación y reconocimiento del problema. 2. Previsión en el calendario de la posibilidad de ampliar plazos.
		Dificultad para la lectura en pantalla.	1. Creación parcial de materiales en formatos descargables (pdf).
		Tedio	1. Inclusión de recursos multimedia.
Actividades	Autoevaluación, aprendizaje o evaluación del proceso.	Falta de comprensión de lo solicitado.	1. Instrucciones sencillas, con apoyo visual, explicadas paso a paso, simplificadas.
		Tedio	1. Flexibilidad y variedad de los formatos y canales: foro, correo, cerradas, de reflexión personal, etc.
		Pérdida de datos por fallos de conectividad.	1. Dar bajo peso e importancia a las actividades que dependen íntegramente de la comunicación entre LMS y máquina del usuario. 2. Ampliación de plazos prevista en el calendario. 3. Alternativas factibles.
		Fallos del LMS	1. Ampliación de plazos prevista 2. Anticipación y disculpas.

Habitualmente, las situaciones de ansiedad que se producen en un estudiante vienen derivadas de la realización de actividades evaluativas y del cumplimiento de plazos temporales determinados en el diseño del curso. Por ello, hay que tener un especial cuidado en el desarrollo de las actividades educativas (evaluativas) e intentar que tanto los objetivos como los medios tecnológicos empleados para desarrollarlos no influyan negativamente en el usuario a la hora de la realización de la misma.

8. Un ejemplo de ansiedad y de gestión de la misma por tutores y coordinadores. El problema del JAVA VM.

A modo de ejemplo, exponemos a continuación una de las situaciones que, partiendo de nuestra experiencia, detectamos en el desarrollo de los cursos para la formación de profesores de ELE de la UAN.

Con la aparición en el mercado de la última versión del sistema operativo de *Microsoft*, *Windows XP*, se nos presentó un problema relacionado con el funcionamiento de los foros de debate en *Learning Space 5*. Este problema venía derivado del contencioso que mantuvieron *Microsoft* y *Sun Microsystems* en relación con la tecnología Java. En este contencioso, ya solucionado en la actualidad, *Microsoft* se vio obligado a retirar la Máquina Virtual de Java de su sistema operativo, con lo que los alumnos que accedían a los cursos con *Windows XP* no podrían acceder a la herramienta de foro de debate. Una vez detectado el problema nos pusimos a trabajar en la solución. Hicimos un profundo análisis del problema, realizando diversas pruebas con sistemas operativos anteriores y el problema no aparecía pero, con *Windows XP* se confirmaron las sospechas. El foro de debate quedaba inutilizable.

Para solucionar el problema nos pusimos en contacto, los coordinadores, con el equipo de tutores y profesores de los cursos, les explicamos el problema y les dimos las pautas de actuación en caso de que algún alumno presentara esta situación.

Enviamos a todos los alumnos en activo una descripción del problema y redactamos un tutorial, en el que poníamos a disposición de los usuarios los pasos a seguir para solucionarlos y los programas (*software*) que necesitaban instalar en su ordenador para acceder perfectamente a los foros de debate. Añadimos una nueva entrada a las FAQs, a las que los alumnos tienen acceso en todo momento, para que el “Antídoto” para el problema esté disponible en todo momento.

De esta forma, aunque aparecieron problemas derivados de la situación que hemos expuesto anteriormente, nosotros ya teníamos detectado el problema y preparada la solución, por lo que las situaciones de ansiedad creadas por dicho problema se minimizaron considerablemente, y los usuarios pudieron realizar los cursos perfectamente.

En este análisis, podemos decir que detectamos que la labor de los tutores virtuales influye claramente a la hora de acometer los problemas derivados de estas situaciones y como, mediante el equipo humano de coordinación de los cursos y del planteamiento pedagógico de los mismos, y la detección a priori, se pueden llevar a cabo estrategias para evitar situaciones que puedan provocar estrés o ansiedad en el seguimiento de los cursos por parte de los estudiantes.

9. Recomendaciones para prevenir la ansiedad virtual en los cursos *online*.

Para concluir y teniendo en cuenta la brevedad que se requiere para esta comunicación, trataremos de aportar algunas recomendaciones esquemáticas que, unidas a nuestra experiencia arriba presentada, puedan ser de utilidad para todos aquellos que se inician en la andadura de las tecnologías aplicadas a la educación. Entre ellas destacamos las siguientes:

Dependiendo de Recursos Humanos:

- **Equipo de coordinación y planificación:** deber estar en continua relación con los tutores y profesores y deberá poner en su conocimiento las herramientas y actuaciones necesarias para acometer diversas situaciones en las que se pueda presentar la ansiedad virtual en los estudiantes.
- Para ello habrá que llevar a cabo una actuación de **capacitación y entrenamiento** de los tutores, para ello se disponemos de un Manual para los diseñadores de

contenido y tutores de los cursos; este manual está en continua revisión y actualización.

Herramientas de control y seguimiento de cursos:

- Sistemas de gestión del seguimiento.
- Diseño de tutoriales interactivos.
- Elaboración de FAQs.

Dependiendo de decisiones técnicas:

- Crear contenidos de Calidad (trabajando con estándares).
- Intentar evitar la complejidad de los sistemas: utilizar herramientas estándar para evitar la complejidad de uso y de manejo para los usuarios.
- Que en el lado del cliente no sea necesario instalar muchos programas adicionales para acceder a las herramientas del Campus Virtual.
- No realizar contenidos que tarden un tiempo excesivo en descargarse.
- Planificar los cursos teniendo en cuenta a los grupos de usuarios con menos velocidad de acceso a Internet.

Bibliografía:

- Atienza, D. (2003) *E-learning para la formación de profesores de E/LE. Los cursos vía Internet de la Universidad Antonio de Nebrija*. Memoria de Master en la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera (MEELE), Universidad Antonio de Nebrija. (Inédita)
- Baralo, M y Atienza, D. (2003) "Formación de profesores de E/LE vía Internet." *Actas del XI Seminario de Dificultades Específicas para la Enseñanza del Español a Lusohablantes*. Sao Paulo.
- Barroso, J. (2003) "Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Formación del Profesorado Universitario" *Actas del III Congreso Internacional Virtual de Educación*.
- Bradley, C. & Oliver, M (2002) "The evolution of pedagogy models for work-based learning within a virtual university", *Computers & Education*, 38, 37-52.
- Cebrián, M. (Coord.) (2003) *Enseñanza Virtual para la Innovación Universitaria*, Madrid, Narcea.
- Gutiérrez, M.L. y López, M^a E. (2000), "Las tareas del tutor *online* en la formación del profesorado de español lengua extranjera", *Actas de Online Educa*, Madrid, Centro Virtual Cervantes
- Knezek G. & Christensen R. (2002) "Impact of New Information Technologies on Teachers and Students.", *Education and Information Technologies*, 7:4, 369-376.
- Lacruz, M. (1999) "La actividad docente y la formación del profesorado con nuevas tecnologías", *Actas de las Jornadas Andaluzas sobre la Organización y Dirección de Instituciones Educativas*, Grupo Editorial Universitario, Vol. II, 187-196.
- Lin, B & Hsieh, C. (2001) "Web-based teaching and learner control: a research review." *Computers & Education*, 37, págs 377-386.
- Rodríguez, F. (1997) "Las actitudes de los profesores hacia la informática", *Pixel-bit. Revista de Medios y educación*, 15.
- Sotto, E. & Atienza, D. (2003) "Diseño de cursos basados en estándares: experiencia del Campus Virtual Nebrija", *Actas de Virtualeduca 2003*, Miami.