

## **LAS COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA UN MODERADOR VIRTUAL, SUS CARACTERÍSTICAS Y DESARROLLO. LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL PARA EL MODERADOR/TUTOR VIRTUAL EN BASE A DICHAS COMPETENCIAS**

### *SKILLS REQUIRED FOR A VIRTUAL MODERATOR, THEIR CHARACTERISTICS AND DEVELOPMENT. A MANUAL FOR THE VIRTUAL MODERATOR/TUTOR BASED ON THESE SKILLS*

Investigadores USAL: Veltri, Ofelia (oveltri@usal.edu.ar); Repetti, María Verónica; Aguilar, Gabriela; Rodríguez, Andrea Fabiana.

Alumnas practicantes USAL: Fox, María Teresita; Pagliaro, Ana.

**Palabras clave:** Competencias; Moderador virtual; Tutor; Comunidades virtuales de conocimiento; Manual de competencias.

**Keywords:** *Competences; Virtual moderator; Tutor; Virtual communities of enquiry; Skills manual*

#### **Resumen**

El avance en el uso de las comunidades virtuales de desarrollo de conocimiento (Veltri et al., investigación 2016/17) ha contribuido al surgimiento masivo de moderadores virtuales que tienen como función guiar a los integrantes en trabajos virtuales, la mayoría sin capacitación previa.

En el marco de lo antedicho, este proyecto de investigación analiza la visualización performática de los coordinadores virtuales para determinar sus necesidades de capacitación, y luego diseña un registro de desempeño que considera los roles y competencias que mejor definen su excelencia performática. Este Manual o Registro les permitirá desarrollar un pensamiento analítico y crítico en el cumplimiento de esta función.

Una vez cumplimentadas las etapas preliminares (planificación, diseño de instrumentos, selección de posibles participantes), se procedió a la implementación del trabajo de campo, que consistió en entrevistas grabadas a seis moderadores virtuales internos y externos a la USAL, con el objetivo de definir qué competencias usan automáticamente y de cuáles carecen por falta de conocimiento. Se complementaron las entrevistas con cuestionarios administrados a los participantes. Este trabajo consideró los resultados obtenidos por dichos moderadores y su percepción individual de errores cometidos o logros no alcanzados.

Los investigadores analizaron las grabaciones y cuestionarios en forma individual y grupal, a partir también de guías de evaluación preparadas de antemano. Los datos recabados fueron evaluados cualitativamente y se confeccionaron planillas de coincidencias y diferencias, como así también de fortalezas y debilidades en el desarrollo de las actividades académicas como coordinadores virtuales. En un 70 %, aproximadamente, las dificultades y debilidades parecen centrarse en los aspectos de relaciones sociales/intergrupales y emocionales, mientras que los aspectos tecnológicos se ven como

temas solucionables con la capacitación correspondiente. Se detallaron y clasificaron las manifestaciones performáticas (o roles) que caracterizan a un coordinador virtual y que son observables y medibles, ejemplificados a través de lo que se llaman indicadores de comportamiento o visualizaciones.

Se han establecido ocho manifestaciones performáticas básicas, con sus correspondientes visualizaciones o indicadores de comportamiento. Ellas son: comunicador; motivador; organizador de conocimiento; líder virtual; facilitador; socializador; planificador y desarrollador de conocimiento propio y de la comunidad virtual. Para cada una de estas manifestaciones, la guía detalla las visualizaciones o indicadores de comportamiento correspondientes.

El registro de performance y visualizaciones cumple con el objetivo de analizar los distintos aspectos del desempeño del coordinador virtual, ejemplificando a través de las visualizaciones su aspecto ejecutivo. Contribuye a concientizar al coordinador virtual tanto en las áreas en que tiene un buen desempeño, como en aquellas en las que necesita capacitación adicional.

Cuando se analiza el desempeño de un coordinador virtual, se observa que activa simultáneamente distintos registros de performance (líder, organizador del conocimiento, etc.), y son contadas las oportunidades en que desempeña solamente un único aspecto del registro, como lo demuestra la puesta en práctica por parte de dos docentes integrantes de este grupo de investigación.

En la etapa previa al desarrollo final del Registro o Manual, dichos docentes verificaron las conclusiones de la investigación en sus cátedras de Lengua Inglesa y Fonética y Fonología Inglesas I de las carreras de la Escuela de Lenguas Modernas.

Los resultados de esta investigación, a modo de registro de las manifestaciones performáticas y sus correspondientes visualizaciones, han sido publicados en el quinto número de la revista académica IDEAS, con el propósito de contribuir a facilitar el trabajo de un moderador mediante el apoyo en el desarrollo de las competencias que necesitan reforzarse.

Este registro es una fotografía del momento actual, lo que implica que estará sujeto a revisiones permanentes, anuales o bianuales, con el objetivo de incorporar los cambios que surjan de los nuevos desarrollos tecnológicos.

### **Abstract**

*The advance in the use of virtual communities for knowledge development (Veltri et al., research 2016/17) has contributed to the massive emergence of virtual moderators whose function is to guide community members in virtual work. Most virtual moderators have no prior training.*

*In such context, this research project analyzes virtual moderators' visualization of performance to determine their training needs and to design a performance record that considers the roles and competences that best define their performatic excellence. This Manual or Record will allow them to develop analytical and critical thinking in the fulfillment of this function.*

*Once the preliminary stages were completed (planning, instrument design, selection of possible participants), the fieldwork was implemented. It consisted of recorded interviews with six virtual moderators, internal and external to USAL, with the objective of defining which competences they automatically use and which they still don't due to lack of knowledge. The interviews were complemented with questionnaires administered to the participants. This work considered the results obtained by said moderators and their individual perception of mistakes made or unattained achievements.*

*The researchers analyzed the recordings and questionnaires individually and in groups, based on assessment guides prepared beforehand. The data collected were evaluated qualitatively and forms were drawn up for coincidences and differences, as well as for strengths and weaknesses in the development of academic activities as virtual coordinators. Approximately 70% of the difficulties*

*and weaknesses seem to focus on the aspects of social/inter-group relations and emotions, while the technological aspects are seen as issues that can be solved with suitable training. Performatic manifestations (or roles) that characterize a virtual coordinator and that are observable and measurable were detailed and classified. Examples of behavioral indicators or visualizations were provided.*

*Eight basic performance manifestations were established, with their visualizations or behavioral indicators. These are: communicator; motivator; knowledge organizer; virtual leader; facilitator; socializer; planner and community knowledge and self-knowledge developer. For each of these manifestations, the guide details the corresponding visualisations or behavioural indicators.*

*The record of performance and visualizations fulfills the objective of analyzing the different aspects of the performance of the virtual coordinator, exemplifying their executive aspect through the visualizations. It contributes to the virtual coordinators' awareness both in the areas where they perform well and in those where they need additional training.*

*When the performance of a virtual coordinator is analyzed, it is observed that it simultaneously activates different performance records (leader, knowledge organizer, etc.) and the opportunities in which only one aspect of the record is performed are few, as demonstrated by the practical verification by two teachers who are members of this research group.*

*In the stage prior to the final development of the Record or Manual, these teachers verified the conclusions of the research in their English Language and English Phonetics and Phonology I courses at the School of Modern Languages.*

*The results of this research, i.e. the record of performance manifestations and their corresponding visualizations, have been published in the fifth issue of the academic journal IDEAS, to facilitate the work of a moderator by supporting the development of the competences that need to be reinforced*

*This record is a photograph of the current moment, which implies that it will be subject to permanent annual or biannual revisions, with the aim of incorporating changes arising from new technological developments.*