

## 6. EL CENED DE VANVES: EXPERIENCIAS EN TELEMÁTICA EN LOS ÚLTIMOS AÑOS

El CENED (Centro Nacional de Enseñanza a Distancia), organismo francés dependiente del Ministerio de Educación Nacional —compuesto por una Dirección General, ocho centros de enseñanza y un centro de producción audiovisual y de vídeo-transmisión por satélite—, emplea las más modernas técnicas existentes para la gestión administrativa de sus 6000 empleados y de los 350.000 estudiantes matriculados, así como para llevar a cabo su misión de enseñanza y de formación. Misión que consiste, entre otras cosas, en diferentes soportes que habrán de utilizar, garantizar una tutoría a distancia instituyendo intercambios entre alumnos y formadores, sin olvidar la etapa previa que es la matriculación de los futuros alumnos por correspondencia.

El trato entre el CNED y los alumnos se efectúa tradicionalmente por correo, teléfono y, algunas veces, de forma presencial. Un nuevo medio de comunicación, la telemática, resultado del cruce entre la informática y la telefonía, está representado, para el público en general, por el Minitel.

El Minitel, verdadero terminal informático muy simplificado, se pone en Francia gratuitamente a disposición de todo abonado al teléfono que lo solicita a través de una agencia comercial del Ministerio de Telecomunicaciones. Conectado a una línea telefónica, está listo para que el usuario lo conecte con el ordenador del CNED, equipado con un programa adecuado que se denomina «camarero» («serveur»), marcando el prefijo —3614 CNED o 3615 CNED—.

El «camarero» funciona sin interrupción y permite varias conexiones simultáneas. De este modo se accede a diferentes servicios.

Servicios de carácter general para todo el público:

- el catálogo completo de las ofertas formativas del CNED con la posibilidad de indicar sus coordenadas para el envío de la documentación de matrícula. Este servicio es uno de los primeros que se han abierto a la consulta desde 1987; en 1991 ha totalizado 517.681 llamadas y ha dado lugar al envío de 148.217 documentaciones de matrícula;
- pruebas de autoevaluación, en forma de cuestionarios de opción múltiple — que ayudan a la elección de nivel en la búsqueda de ciertas ofertas formativas gracias a la totalización automática de los puntos obtenidos en cada respuesta correcta, lo que permite una orientación en función del resultado final—. Este programa de cuestionarios de opción múltiple se ha implantado en el «camarero» en 1988 y las pruebas tienen un índice de consulta que va en aumento año tras año. El CNED propone más de 17 pruebas de lenguas extranjeras —el número de preguntas que se encadenan en un mismo **test** está voluntariamente limitado a 10, de modo que no se sobrepase el tiempo medio de 10 minutos para realizar un **test** completo. Estas pruebas han totalizado 20.776 llamadas durante el año 1991;
- una sección de informaciones prácticas permite un primer acercamiento y facilita los contactos posteriores dirigiendo, por ejemplo, hacia la mensajería electrónica de cada uno de los centros al *Minitelista* que desee información personalizada.

Atención personalizada, verdadera tutoría para los matriculados en las distintas ofertas formativas. Cada centro de enseñanza ha desarrollado así servicios telemáticos a través de Minitel con el fin de acercarse más a sus matriculados ofreciéndoles las 24 horas del día la posibilidad de:

— dialogar en diferido con los tutores, rompiendo de este modo el aislamiento de los alumnos a distancia, gracias a dos programas de *buzones electrónicos*.

- El primero, llamado mensajería pública, permite a todo usuario escribir un mensaje que sólo puede leer el gestor del buzón electrónico. La respuesta no puede ser leída más que por el emisor del mensaje. Por iniciativa del usuario se genera automáticamente un buzón electrónico temporal entre el usuario y el gestor. Es el tipo de buzón electrónico utilizado con mayor frecuencia.

Intercambios semejantes han permitido, con motivo de la puesta en marcha de una nueva oferta formativa, «Formación básica en meteorología», ajustar el contenido de las actividades y precisar ciertas explicaciones insuficientemente detalladas para el alumnado de este nuevo curso; entre el 15 de octubre de 1990 y el 15 de febrero de 1991 se recibieron 329 mensajes procedentes de los 400 alumnos matriculados; las respuestas del gestor —en realidad, de los redactores-correctores de esta oferta formativa— han permitido a los alumnos proseguir su estudio en buenas condiciones. La consecuencia ha sido una modificación del curso en la convocatoria siguiente.

- El segundo consiste en buzones electrónicos privados. Cada usuario posee un buzón que le permite dejar mensajes en todos o en algunos buzones. El gestor contesta personalmente a los mensajes que se le dirigen; también puede enviar mensajes a todos o a algunos buzones; la iniciativa ya no parte solo del alumno sino también del formador.

Dentro de ciertas ofertas formativas, se ha instituido un verdadero seguimiento pedagógico debido a la obligación de consultar el Minitel: por ejemplo, en la oferta de «inglés del esquí»;

- tener conocimiento de las novedades pedagógicas o administrativas leyendo los «diarios» o «flashes» informativos. Las actualizaciones por este medio se afectan con rapidez y se pueden consultar de forma inmediata. Al actuar más deprisa, la difusión de las informaciones por Minitel evita a veces una afluencia de mensajes o de llamadas telefónicas a los que habría que contestar individualmente. La experiencia demuestra que estas secciones son duras de llevar, el número de consultas depende de la variedad de las informaciones y de la frecuencia de su renovación; nada cansa más rápidamente que un servicio que no se actualice con regularidad;
- entrenarse con ejercicios concebidos especialmente para el soporte que es el Minitel.

Además de los cuestionarios de opción múltiple descritos anteriormente, que sirven para evaluar el nivel antes de la matrícula, cada centro ha elaborado cuestionarios de opción múltiple para controlar los conocimientos en el itinerario formativo. Por ejemplo, los futuros empleados de correos miden sus conocimientos de geografía política —decir el nombre de las capitales y de las grandes ciudades de los países propuestos—; el servicio telemático 3615 COGITO ofrece 30.000 preguntas de diferentes asignaturas para los cursos 3.º, 2.º, 1.º y Terminales en la Enseñanza Secundaria.

Las características del camino a través de la estructura arborescente de un servicio telemático son útiles para concebir otro tipo de ejercicios de entrenamiento: una pantalla contiene una pregunta y propuestas de contestaciones diferentes; a cada una de las opciones de respuesta corresponde una pantalla particular que puede remitir de nuevo a la pregunta hasta que se haya elegido la respuesta correcta; sólo entonces se plantea una nueva pregunta. Se han elaborado ejercicios de entrenamiento de este tipo en cuatro lenguas diferentes, totalizando 4790 conexiones en 1991 para los 8.000 matriculados en las ofertas formativas de estos idiomas.

También se han explotado las posibilidades del sistema informático, por ejemplo, en el servicio «Forexport» de la «Formación para la exportación»: unos ejercicios simulan la gestión de una empresa, cada respuesta del alumno a través del Minitel es equivalente a una decisión que modifica la situación de la empresa ficticia, estas respuestas a las situaciones son grabadas e integradas, y hacen evolucionar los datos en el transcurso del ejercicio;

- consultar bases informativas acerca de: posibilidades de hacer prácticas en empresas, agrupamientos organizados durante el período de formación, bibliografías aconsejadas para preparar oposiciones, listas de manuales, etc.

Estas bases informativas son, por lo general, de estructura arborescente, aunque a veces aparecen en forma de búsqueda «multicriterios»; son casi permanentes y se actualizan cada año en su mayoría; su frecuencia de consulta es muy variable y se sitúa en una proporción de 1 a 10 para las bibliografías de las oposiciones de profesores del centro de Vanves.

Los proyectos inmediatos recurren aún más a la informática:

- el acceso al cuaderno de notas. En ciertas condiciones ya es posible por Minitel, a través del ordenador «camarero», conectarse con el ordenador que gestiona la escolaridad de los alumnos a distancia y enterarse de sus calificaciones. Este nuevo servicio acorta el plazo entre el envío de las actividades y la devolución de éstas corregidas, y además informa sobre las fechas de salida y de llegada;
- el acceso a la base de datos de los cursos. Esto supone que todas las explicaciones, actividades y solucionarios han de recogerse previamente en la base de datos de un ordenador. El usuario, provisto de una contraseña, no puede consultar más que aquello que le está permitido. Dados los inconvenientes del Minitel en ciertos aspectos —lentitud en la fijación del texto, pequeño tamaño de la pantalla— se recomienda añadirle una impresora o sustituirlo por un fax para conservar un documento escrito;
- la transmisión y la devolución de las actividades por vía telemática es el complemento de las funciones que acabamos de describir.

Actualmente, las actividades son enviadas por correo a los diferentes destinatarios. El proyecto de intercambios por vía telemática, más rápido, tiene como base el esquema siguiente: los alumnos «tele-reciben» módulos de ejercicios interactivos que reciben la corrección de la misma forma.

Se contempla la telemática en sentido amplio, sin restringirla al uso del Minitel.

Este nuevo medio de comunicación se integra en las reflexiones a largo plazo sobre la enseñanza a distancia, y no se empleará sólo como soporte de transmisión sino como medio pedagógico en sentido pleno, como lo han sido progresivamente unos años antes las audiocasetes: ya no se escucha una grabación en casete, sino que uno se impregna por el oído de fonética, de conceptos...; ya no se ve un curso en vídeo sino que uno se pone en situación a través de la vista y del oído. Así se han ido determinando progresivamente los usos más apropiados de cada medio.

Nadie duda que el Minitel, que acorta ya las distancias entre el CNED y sus alumnos, desempeñará un papel cada vez más importante en la tutoría a distancia. Aunque sólo sea porque ofrece una estrategia de gestión a distancia en el tiempo real en que se sitúa el alumno.

Mme VIDAL

*Télématique Informatique Pédagogique CNED*

Trad. de Ana Cristina TOLIVAR ALAS (Área de Ordenación Académica del CIDEAD)