

Dalia Rosa Pozo Martínez
Tatiana Guevara

Ventajas del uso de internet y la red en el desarrollo de habilidades en el proceso de enseñanza-aprendizaje de idiomas

La idea de este artículo, surgió ante la necesidad de organizar la información bajada de la red y de Internet y que a lo largo del curso se va utilizando en las clases de Idioma Inglés, como material auxiliar en el proceso de enseñanza aprendizaje, con la modalidad de *Clases Semi-presenciales* a estudiantes de 2do año de las carreras de la Facultad de Ciencias sociales de La Universidad de Oriente. En el mismo pretendemos dar una panorámica del sistema de habilidades implícito en el proceso de enseñanza aprendizaje de lenguas extranjeras a través de esta modalidad, con el apoyo y el uso de Internet y de la red, que permite establecer las direcciones principales en este proceso, así como las definiciones de trabajo necesarias, lo que propicia una mejor organización, sistematización y ejercitación de los contenidos lingüísticos y el conjunto de acciones y operaciones que conllevan a la formación y desarrollo de destrezas necesarias para expresarse eficazmente en el nuevo idioma.

La elaboración de este artículo, se puede concretar en la importancia que tiene introducir el uso de la red y de Internet para desarrollar las clases a través de la modalidad de la Enseñanza Semi-presencial en el aula ya que este es un magnifico instrumento para presentar la información. El profesor tiene a su alcance una

enorme cantidad de documentación multimedia y esta nueva situación abre nuevos cauces a la enseñanza de la Lengua a la vez que nos obliga a revisar nuestro papel de profesores y nuestros recursos didácticos.

Con la modalidad de Enseñanza Semi- presencial, el profesor se convierte en un facilitador de la información, información, que los alumnos tendrán que buscar, procesar y compartir en las aulas. Las páginas Web se vislumbran como un soporte que soluciona el problema de la presentación de conocimientos.

También Internet, en el ámbito didáctico, se puede contemplar como un auxiliar, en el ámbito de conocimiento que cambia la dinámica tradicional de la clase, reduciendo la función informativa del profesor y le reserva competencias didácticas más genuinas como las de planificación, motivación y evaluación. Internet solo contiene información pero no activamente buscada, esta información recuperada, organizada y procesada por y para los estudiantes, puede dar lugar a aprendizajes significativos. Atendiendo a que el proceso de enseñanza aprendizaje, en las clases de Idioma Inglés, no se reduce solo a la recepción de lo nuevo y que se concibe al alumno como un sujeto activo en este proceso, debemos enfrentarlos a situaciones problemáticas en las cuales el tenga que movilizar todos sus recursos cognoscitivos y afectivos para solucionarlos, teniendo en cuenta sus características individuales, sus potenciales y los niveles de desarrollo por él alcanzados. Además es tarea del profesor enseñar las vías necesarias para que el alumno bajo su dirección, pueda resolver estas problemáticas y desarrollarse. La enseñanza debe ser activa y garantizar un aprendizaje activo, lo cual implica contar con el alumno, con su vida, situarlo como protagonista fundamental del proceso de enseñanza -- aprendizaje.

Este enfoque en la enseñanza, exige que los alumnos asuman un papel más activo en el desarrollo de todas las actividades., que tengan el rol protagónico bajo la orientación, guía y control del profesor. Desempeñando diferentes roles, analizando situaciones, buscando sus causas, dentro de la dinámica grupal y con el establecimiento de relaciones profesor- alumno y alumno- alumno que coadyuvan al desarrollo de una comunicación asertiva y tomando en consideración que ambos, profesor y alumno, enseñan y aprenden.

193

El proceso de enseñanza aprendizaje no puede desarrollarse sin los

estudiantes, sin las relaciones que se establecen entre sí y entre ellos y el profesor. Si se concibe al estudiante como un sujeto activo en su propio aprendizaje, poseedor de determinados contenidos que debe redimensionar o relacionar con otros nuevos que adquiera, se estará trabajando por educar al hombre que se necesita en el mundo de hoy. Entonces, en el proceso de enseñanza aprendizaje se pondrá de manifiesto su carácter multilateral y activo, donde el maestro esencialmente enseña, pero puede aprender de sus estudiantes y el estudiante, esencialmente aprende, pero puede enseñar a su maestro, poniendo ambos lo mejor de sí y movilizando todos sus recursos personales.

Fundamentación teórica

Nuestra educación es vista como proceso social, lo que significa que el individuo tiene la posibilidad de apropiarse de la cultura social y encontrar las vías para la satisfacción de sus necesidades y que prepara al individuo para la vida, en un proceso de integración de lo personal y lo social, de construcción de su proyecto de vida en el marco del proyecto social.

Encontramos numerosas referencias en las que se indica la necesidad de impulsar y planificar la investigación educativa y nos piden a los docentes una mayor incorporación de la informática a los diseños educativos. Todo proceso de enseñanza aprendizaje debe estructurarse sobre la base de lo más avanzado de la ciencia contemporánea y en total correspondencia con nuestra ideología. Su fundamento en el carácter científico implica la toma de partido por la verdad científica y su uso humanista, respondiendo a la ideología de la concepción Marxista –leninista. De manera que lo científico y lo ideológico forman una unidad dialéctica, la cual sustenta todo proceso de educación de personalidades multilateralmente desarrolladas, que respondan a nuestros intereses y necesidades, que sepan enfrentar nuestros problemas de una manera científica.

Entre los objetivos que deben alcanzar nuestros alumnos en el área de la Lengua figuran:

- Aprender y utilizar técnicas sencillas de manejo de la informática; búsqueda, elaboración y presentación, con ayuda de los medios tradicionales y aplicación de las nuevas tecnologías.
- Planificar, llevar a cabo, individualmente y en equipo, la consulta de diversas fuentes de la información, mediante el manejo de

índices, fichas y diversos sistemas de clasificación de fuentes, aplicando medios tradicionales y nuevas tecnologías.

- Procesar textos y ser capaces de aplicarlos a trabajos sencillos, utilizando los medios informáticos complementarios (Internet, bases de datos, CD-ROM, información de la red etcétera.)
- Realizar actividades que se refieran al proceso de comprensión de la lectura y producción de mensajes escritos y orales.

Fundamentación didáctica

La Didáctica, rama fundamental de la Pedagogía, tiene como parte de los requisitos que le confieren su carácter de ciencia, un objeto de estudio bien delimitado: El Proceso de Enseñanza - Aprendizaje.

Por increíble que parezca, todavía existen profesionales de la Educación que ignoran que este es el objeto de estudio de la Didáctica actual y con ello el carácter renovador que la misma encierra para tributar al cambio educativo que reclama el recién estrenado milenio

La enseñanza Semi-presencial es un cambio novedoso en el proceso de enseñanza de idiomas que aporta nuevas formas de conocimiento, cambios originales en el proceso que en consecuencia trae aparejados la optimización en el logro de los objetivos y el perfeccionamiento de su dirección

El rol del profesor

El profesor es un agente de cambio que participa desde sus saberes, en el enriquecimiento de los conocimientos y valores más preciados de la cultura y la sociedad. Asume la dirección creadora del proceso de enseñanza – aprendizaje, planificando y organizando la situación de aprendizaje, orientando a los alumnos y evaluando el proceso y el resultado. Basa su autoridad como profesional en el conocimiento de su disciplina, en la metodología de la enseñanza y en el dominio de una concepción humanista – dialéctica del aprendizaje del crecimiento humano y del proceso grupal. Coordina grupos de estudiantes brindándoles elementos de análisis que provienen de los referentes teóricos – metodológicos sistematizados en la ciencia y en la cultura, con el propósito de ayudarles a vencer los obstáculos de la tarea de aprendizaje y contribuir a su crecimiento como ser humano.

El rol del estudiante

Es el protagonista y el responsable de su aprendizaje. Es un

participante activo, reflexivo y valorativo de la situación de aprendizaje, donde asimila la cultura en forma personalizada, consciente, crítica y creadora en un proceso de crecimiento contradictorio y dinámico en el que construye y reconstruye con otros sus aprendizajes de la vida, con vistas a alcanzar su realización plena.

Es capaz de usar y generar estrategias para planificar, orientar, organizar, y evaluar su propio aprendizaje en función de los objetivos que se traza.

La actividad y la comunicación

El proceso de enseñanza–aprendizaje es comunicativo por su esencia, considerando que todas las influencias educativas, que en el mismo se generan, a partir de las relaciones humanas que se establecen en el proceso de actividad conjunta, se producen en situaciones de comunicación.

Es en la relación dialéctica entre la actividad y la comunicación, que se establece el vínculo profesor–estudiante, estudiante–estudiante, estudiante –conocimiento, estudiante – vivencia, estudiante – práctica concreta. En esta red de vínculos se va estructurando la personalidad, va teniendo lugar en la institución educativa una parte importante del crecimiento de los seres humanos.

La situación de aprendizaje

Contribuye a la creación de un espacio grupal donde se concretiza la organización funcional del proceso de enseñanza – aprendizaje y del sistema de actividades y comunicación educativa. Este espacio se constituye en un lugar de intermediación entre la estructura social y la estructura individual, entre los objetivos educativos del proyecto social y el sujeto ideológico que, respondiendo a estos objetivos, realiza su proyecto de vida individual. Contiene un proceso grupal en el que se da una búsqueda para la solución colectiva de un problema de aprendizaje, que promueve el crecimiento individual y grupal. Integra dialécticamente lo temático– metodológico y lo dinámico – contextual, la tarea explícita e implícita, lo afectivo y lo cognitivo, lo individual y lo social.

El uso de la red e Internet para comunicar mensajes con intencionalidad educativa hace que se conviertan en medios didácticos.

La red e internet son fundamentalmente canales de información y

comunicación y favorecen de modo especial los objetivos generales de Lengua:

- Comprender mensajes, reconociendo finalidades y situaciones comunicativas
- Expresarse de acuerdo con esas finalidades y situaciones.
- Utilizar la computación para intercambios comunicativos
- Adquirir a través de ellos nuevos aprendizajes.
- Además Internet facilita a los alumnos la posibilidad de leer textos sobre diferentes temas, y escoger los fragmentos que les interesen, es decir, procesar la información; el profesor de Lengua es un profesor de la comunicación oral y escrita y debe preparar a los alumnos para leer activamente los mensajes orales y escritos de la vida diaria.

Fundamentación pedagógica

La Educación en nuestro país, se caracteriza por un clima humanista, democrático, científico, dialógico, de actitud productiva, participativa, alternativa, reflexiva, crítica, tolerante y de búsqueda de la identidad individual, local, nacional y universal del hombre. Esta dirigida a la unidad de lo afectivo y lo cognitivo, en la que la formación de valores, sentimientos y modos de comportamientos reflejen el carácter humanista de este modelo. Es una educación que tiene en su centro al individuo, su aprendizaje y el desarrollo integral de su personalidad, donde se ofrecen contenidos científicos y globales que conducen a la instrucción y a la formación en conocimientos y capacidades para competir con eficiencia y dignidad y poder actuar consciente y críticamente en la toma de decisiones en un contexto siempre cambiante.

.Eleva la calidad y la eficacia de la enseñanza es una de las tareas más importantes de nuestro Sistema de Educación. Dentro de este proceso la misión de la Universidad es la formación de profesionales con un alto nivel de preparación científica que responda a las exigencias y necesidades no solo de su profesión sino también de las condiciones histórico-concretas en que vive en el mundo contemporáneo, caracterizado por complejos procesos y transformaciones en todos los órdenes de la vida, social, económica y política lo que demanda de un profesional culto y creativo con sólidas convicciones y elevados valores éticos que caractericen su

actuación y que le permitan incidir en la transformación y desarrollo de su entorno social y de su tiempo. Esto plantea el reto del perfeccionamiento constante del proceso docente educativo y la búsqueda de métodos, procedimientos y estrategias que conlleven a la formación multilateral y armónica de los estudiantes universitarios. Dentro del proceso de formación académica, merece especial atención la enseñanza de idiomas como disciplina formativa en las diferentes carreras.

En la etapa actual las exigencias del desarrollo científico-técnico y humano sostenible demandan de una concepción integral de la enseñanza de idiomas. El idioma Inglés como disciplina desempeña un papel cada vez más interdisciplinario dentro del plan de estudio y cumple mejor su función de ser instrumento de trabajo y de cultura; por ello hay que velar que la disciplina coadyuve, no solo al desarrollo científico-técnico sino también a la formación cultural-integral del futuro egresado.

La realidad contemporánea en el campo de la ciencia y la técnica impone a los profesionales la necesidad de la actualización constante de sus conocimientos debido a los avances científicos que a diario ocurren en todo el mundo, para que su desempeño profesional sea más eficiente. Para el acceso a todo ese caudal de información que emana de las investigaciones científicas, invención de nuevas tecnologías etc. resulta indispensable el dominio de diferentes idiomas, especialmente el inglés ya que actualmente es el más utilizado en la esfera científica a nivel mundial. En muchas ocasiones el hecho de no dominar la lengua en que se difunde todo ese flujo de información constituye barrera para el acceso a la misma.

Por otra parte, con el desarrollo de la colaboración económica científico- técnica y cultural entre diferentes países socialmente distintos, se ha ampliado el intercambio entre diferentes personas, de información de valores culturales y espirituales, lo que justifica la necesidad de perfeccionar la enseñanza de lenguas extranjeras, sobre todo en el nivel universitario.

Cuando se aprende un idioma extranjero se tiene acceso a una realidad cultural nueva, regida por normas y convenciones que son diferentes a las existentes en el contexto sociocultural del que se forma parte, por lo que este tipo de aprendizaje implica un desarrollo social y personal más amplio. Aprender una nueva

lengua no es solo alcanzar un dominio funcional del código lingüístico, sino también ser capaz de interpretar y relacionarse con una realidad sociocultural diferente.

Desde esta perspectiva, la enseñanza de idiomas debe ser abordada como disciplina formativa y no únicamente como instrumental pues con su conocimiento el individuo modifica su visión del mundo, se desarrolla su pensamiento y se enriquece su personalidad.

El cumplimiento de los objetivos y tareas de la enseñanza del idioma Inglés no resulta tarea fácil, si se tienen en cuenta las condiciones artificiales en cuanto a situaciones comunicativas, en que transcurre el proceso de adquisición lingüística; ello requiere de una enseñanza con un alto nivel de motivación y precisiones, técnicas y metodológicas que coadyuven a un aprendizaje efectivo. Este aprendizaje supone el desarrollo de habilidades lingüísticas que determinan formas efectivas de comunicación. No es un simple proceso de recepción de información acerca de la lengua, sino que en él están implícitas diferentes formas de actividad mental, tales como recibir, procesar, almacenar información, codificar y decodificar mensajes (tanto en forma oral como escrita), conceptualizar, comparar, generalizar, pensar y crear. Todas estas operaciones del pensamiento conllevan al desarrollo paulatino de las cuatro habilidades lingüísticas fundamentales que te determinan en el dominio de un idioma: comprender, hablar, escribir y leer. La formación de estas habilidades permite tanta la elaboración de la información como su transmisión de manera efectiva en los procesos comunicativos.

Los usos que pueden tener las redes en la enseñanza de idiomas son ilimitados. Internet, que en sus principios era una red de investigación, proporciona el más amplio abanico de recursos para la educación. El acceso a esta información puede sustituir la bibliografía de uso en el aula.

Los materiales que tenemos en la red tienen fines profesionales y se ajustan a las necesidades de los estudiantes de 1er y 2do año de las carreras de Historia, filosofía, Psicología y Sociología. El tratamiento de los temas es apropiado tanto para un grupo grande como para la atención individual de los alumnos. Permite partir de su nivel e incluso ampliar información y realizar ejercicios prácticos sobre los temas. Hemos tenido especial interés en una presentación sencilla, que se lea con facilidad y que el lenguaje utilizado en las

introducciones sea el adecuado al grado de comprensión de los alumnos. Las páginas a las que remitimos a los alumnos son variadas. Como el nivel de la clase nunca es homogéneo, a unos les puede servir como iniciación, a otros de recordatorio y repaso y a otros de ampliación. Las actividades son, como ya hemos señalado, variadas y permiten adaptarse al enfoque que el profesor que las utilice quiera darles.

Fundamentación informática

La informática y las tecnologías de información y comunicación (TIC), al ser usadas como medios, le sirven al alumno para apropiarse de una serie de destrezas, habilidades y conocimientos sobre ellos.

Desarrollar los programas del aprendizaje del idioma a través de la computación nos puede ayudar a presentar a nuestros alumnos la realidad cambiante en la que tienen que aprender a desenvolverse y para la que tienen que adquirir la destreza de asimilar los sucesivos cambios. Como tanta veces decimos “aprender a aprender”. Así la educación no se quedara rezagada en la carrera del conocimiento y los contenidos desarrollados a lo largo del periodo educativo de los alumnos se adecuaran a los conocimientos que va a necesitar a lo largo de la vida.

Descripción del contexto

Antes de comenzar las carreras, nuestros estudiantes, como la mayoría de los adolescentes actuales, han aprendido un lenguaje muy distinto al que utilizamos habitualmente para transmitirles los conocimientos: el lenguaje visual, gráfico e icónico que asimilan a través de la TV y del PC. Aprenden subconscientemente los códigos de un sistema de comunicación que es el visual con la contemplación de los programas de TV y los juegos en la computadora o en los dispositivos de juegos y tienen una tremenda familiaridad con la imagen.

Los materiales que tenemos en la red constan de textos descriptivos, narrativos y dialogados divididos en libros para 1er y 2do año con sus respectivos ejercicios

Todos los encuentros presenciales están estructurados de la misma manera:

200

- Introducción o planteamiento inicial en el que se dice lo que se va a tratar

- Objetivos, los que tiene que haber alcanzado al final del tema
- Contenido de los que consta cada unidad
- Actividades sobre los diferentes contenidos
- Actividades más complejas para aquellos alumnos que puedan realizarlas por tener mayor preparación
- Aspectos relacionados con el idioma (fundamentalmente aspectos gramaticales, léxicos y semánticos, ortografía etcétera)

Al seleccionar los textos del material digitalizado y ponerlos en la red para los estudiantes, tratamos en la medida de lo posible que se ajustaran a una serie de características:

- Que tuvieran una estructura clara y ordenada de sus componentes y temáticas.
- Que incluyeran contenidos validos, consistentes, relevantes y significativos para el nivel y las características de los alumnos y que contemplasen el uso apropiado del lenguaje y de la comunicación escrita y grafica.
- Que fueran de fácil lectura y que los diferentes componentes y recursos tipográficos e iconográficos añadieran un valor didáctico y estético a los contenidos ofrecidos.
- Que presentasen una información correcta y actual, bien estructurada diferenciando adecuadamente datos objetivos, opiniones y elementos fantásticos.
- Que los textos no tuvieran faltas de ortografía y la construcción de las frases fuera correcta.
- Que los contenidos de los mensajes de los textos no fueran negativos ni tendenciosos

Metodología de aplicación en el aula

Las actividades que realizamos con los textos están integradas en el plan de estudio del curso y deben tener un objetivo determinado. Al estar organizados los contenidos y las actividades en unidades didácticas, permite a los profesores de las carreras seguir el desarrollo del curso con criterios más flexibles y adaptados al grupo que si se tratara de un libro de texto.

El uso de Internet y la red, nos ha resultado de mucha utilidad tanto para alumnos como para profesores.

A los profesores les es útil para:

- Preparar las clases; consulta e información actualizada sobre los temas que se van a tratar y posterior selección de algunos datos para presentar a los alumnos
- Documentar trabajos: Los alumnos, a partir de las indicaciones de los profesores, buscan información en las páginas Web para realizar:

determinados trabajos y estudios. Esta información se complementa con datos de otras fuentes, bibliotecas, revistas, prensa etcétera.

- Conectar con otros recursos didácticos. El uso de intranet permite a los alumnos conocer y utilizar los recursos de otras universidades además de la nuestra y otros centros.
- Todo este trabajo a través del uso de la red e Internet, complementa y apoya el desarrollo de los programas de las carreras de Humanidades y Sociales a las que le impartimos el Idioma Inglés.

También facilita el establecimiento de atención diferenciada para todos los alumnos. Cada alumno puede alcanzar en el aprendizaje su propio nivel de excelencia porque de cada tema o aspecto existen direcciones que abordan dificultades de diverso grado.

A los alumnos les es útil para:

- Realizar determinados trabajos y estudios a partir de las indicaciones del profesor
- Buscar información en las páginas Web. Esta información se complementara con datos de otras fuentes: bibliotecas, revistas, prensa...
- Aprovechar las posibilidades de comunicación que proporciona Internet
- Navegar por las paginas individualmente o en grupo y obtener información sobre los temas de interés o que necesiten para llevar a cabo las tareas encargadas por los profesores
- Elaborar información mediante la visita a las páginas Web.

- Seleccionar el contenido de cada una de ellas.
- Buscar datos sobre un tema concreto etcétera.

El trabajo independiente de los alumnos

La efectividad del cumplimiento por los alumnos, del trabajo independiente en el proceso de enseñanza – aprendizaje, a través de la enseñanza Semi-presencial como es sabido depende en sumo grado, del tipo de trabajo independiente, de las condiciones de su organización, del contenido, del carácter de los conocimientos, de la lógica de la exposición, de la fuente del conocimiento, de la interrelación de los conocimientos existente y la calidad de los resultados alcanzados por el alumno durante el cumplimiento de este trabajo.

El trabajo independiente está vinculado directamente al método como medio de organización lógica y psicológica de la actividad independiente de los alumnos que se materializa en tareas docentes organizadas y dirigidas por el profesor y teniendo en cuenta los objetivos planteados.

Los objetivos del trabajo independiente incluyen:

- Estudio del nuevo material.
- Profundización.
- Aplicación de conocimientos.
- Consolidación.
- Comprobación
- Evaluación.

Estos tres últimos se alcanzan mediante diferentes actividades cognoscitivas realizadas por los alumnos, las que pueden ser productivas y reproductivas pero conjugadas acorde al nivel alcanzado.

Por su parte las actividades cognoscitivas, se concretan mediante la tarea que es la forma externa y las que pueden ser:

- Trabajo con el libro de texto.
- Trabajo con otras fuentes de información: Cine, TV, Internet, la red, bibliografías de consultas, etcétera
- Comparación.
- Solución de ejercicios.
- Otras.

Con el desarrollo de este trabajo hemos obtenido varios resultados positivos, llegando a las siguientes conclusiones.

Hemos logrado mejorar la calidad del aprendizaje al obtener un mayor número de estudiantes con calificaciones de 4 y 5 puntos.

Logramos que los estudiantes se sientan atraídos e interesados por la asignatura lo que contribuye a su actuación consciente en la vida y por los conocimientos que adquieren en el idioma.

Esperamos que se eleve el prestigio y la preparación del egresado cubano, en general.

Con el uso de la red e Internet como material auxiliar en el aprendizaje de idioma Inglés, podemos ayudar al perfeccionamiento del Plan de estudio del idioma.

Los resultados alcanzados nos permiten valorar positivamente el trabajo realizado, así como intensificar nuestros esfuerzos por lograr resultados mejores y la creación de una bibliografía para tener un libro de textos con sus ejercitaciones que permita desarrollar ampliamente las cuatro habilidades de la lengua de una manera más amena a la vez que logramos una mejor preparación y utilización de las TIC por el uso de la red y de Internet a través de los programas del aprendizaje del Idioma Inglés nos puede ayudar a presentarles a nuestros alumnos una realidad cambiante en la que tienen que aprender a aprender.

Recomendamos que el uso de esta vía de aprendizaje no debe ser considerada como la única herramienta que puede solucionar todos los problemas, en nuestra opinión el trabajo con la red ocupa un lugar importante porque las tareas se pueden realizar de mejor manera y con mayor rendimiento y participación de los alumnos pero jamás será sustitutivo de una herramienta tan valiosa como es el libro.

Bibliografía

Addine, F.F. *et al.*, "Didáctica y optimización del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje", Ciudad de La Habana, IPLAC, Impresión ligera, 1998.

Alí, Ismail y Ganuza, José Luis, Internet en la Educativa Madrid, 1997.

Aguade Gómez, José Ignacio y Cabero Almenara, "Educar en red. Arc hidoba (Málaga)", Ediciones Algibe, Colección Biblioteca de Educación. Julio, 2002.

Gallego, Domingo; Alonso, "Catalina Multimedia en la Web Madrid; Dykinson", 1999.

Mendoza, Argentina, Abril 1999 "Enfoques críticos en el proceso de enseñanza/aprendizaje de lenguas extranjeras", en, <http://web.usach.cl/~mfarias/mendoza.html>

Rodríguez Lahera, Araceli, "El desarrollo de habilidades en la enseñanza del Idioma Inglés" 2005, [<http://www.ilustrados.com/publicaciones/EEkEupZAypklFgiev.php>], consultado el 3 de Diciembre del 2007