

Formación online y tutorización virtual:

Hacia una nueva forma de interacción educativa y comunicativa

Área temática VI: Criterios y certificaciones de calidad en la formación virtual

Ponentes:

Andrés Besolí Martín (abesoli@ofor.ub.es) y Olatz López Fernández (delopez@menta.net)¹

Universidad de Barcelona

Resumen:

La ponencia que presentamos recoge los resultados de una investigación de carácter exploratorio realizada a partir del estudio de una muestra de alumnos de la primera edición promocional de un curso de formación online sobre herramientas telemáticas. Este curso se inscribe dentro de un proyecto educativo denominado Bitaula, de la editorial Edebé (Barcelona), cuyo objetivo es crear un conjunto de cursos de formación continuada orientados principalmente a profesorado de Primaria y Secundaria sobre materias que no contempla el currículum docente. Nuestra investigación, basada en la teoría del *Flexible Learning*, se estructura en una doble vertiente de análisis (de observación, por un lado, y de documentación de un espacio virtual, por otro) de la comunicación en los foros del curso. El objetivo, tomando en consideración los resultados de nuestro estudio, consiste en plantear una serie de criterios y recomendaciones acerca de la calidad educativa y comunicativa en la formación virtual tanto desde la perspectiva del alumno como del tutor online.

Palabras clave:

Educación online, Comunicación online, Aprendizaje Flexible, Forum de discusión online, Tutor online,
Interacción virtual.

¹ Andrés Besolí Martín es licenciado en Historia (UAB) y en Comunicación Audiovisual por la Universidad de Barcelona. Olatz López Fernández es licenciada en Psicología y en Comunicación Audiovisual por la Universidad de Barcelona; también se encuentra realizando el Doctorado en la Facultad de Psicología (UB). Ambos han formado parte del equipo de tutores online del curso de herramientas telemáticas aquí analizado.

1. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Internet es, sin lugar a dudas, el fenómeno mediático y comunicativo que ha marcado de un modo incontrovertible el cambio de siglo. No obstante, la Red ha dejado de ser un mero hito tecnológico para convertirse en un complejo fenómeno social, cultural y económico. Sin embargo, una de sus características inherentes que está facilitando su implementación en el ámbito educativo es que, además de ser una excelente plataforma de comunicación, posibilita salvar las limitaciones de desplazamiento, horario e incluso compatibilización con otras tareas impuestas por la enseñanza convencional de tipo presencial y facilita, especialmente, la formación continuada de profesionales en activo (Oliveira y Lapa, 2000).

El presente estudio analiza una innovadora experiencia de enseñanza online que, a mediados de octubre de 2000, puso en marcha la editorial Edebé² (Barcelona). Esta consistía en la creación de un entorno virtual de formación a distancia, denominado Bitaula, pensado fundamentalmente para profesores de Primaria y Secundaria tanto de la geografía española como del área latinoamericana. Por esta razón, los contenidos de los diferentes cursos que forman dicho entorno incluyen materias que no se recogen en los currícula docentes. Bitaula se inauguró con la primera edición de un curso titulado ‘Herramientas Telemáticas para la Educación’, al cual se inscribieron alrededor de unos 600 alumnos. La investigación se centra en los foros electrónicos, espacio de comunicación y trabajo durante la celebración del curso.

2. MARCO TEÓRICO

El *Flexible Learning* presenta una visión integrada de cómo la tecnología está relacionada con el cambio en el aprendizaje y en las nuevas experiencias que están teniendo lugar en este campo y que empiezan a dibujarnos un nuevo futuro para el aprendizaje. Dicha tendencia está compuesta por cuatro ámbitos que interaccionan entre sí: la tecnología, la pedagogía, las estrategias de implementación y el marco institucional (Collis y Moonen, 2001).

En la actualidad el aprendizaje tiene lugar fuera de contextos específicos y ha cobrado gran importancia en la interacción entre los estudiantes el tomar parte de eventos extracurriculares. En este

² Agradecemos el apoyo de Miguel Ángel Aguarales (UB), Antonio Cara y Francisco Javier Vizuete (Edebé), sin la colaboración de los cuales este estudio no habría sido posible.

sentido, se debe tratar de mejorar los siguientes aspectos: flexibilidad en la localización, en el programa, en el tipo de interacciones, en las formas de comunicación y en el material de estudio. El utilizar este tipo de metodología implica una serie de cambios en los roles tradicionales del instructor, del aprendiz e incluso de la propia institución educativa. Desde el punto de vista del instructor, a medida que el estudiante tiene una mayor libertad de decisión, aumenta el tiempo dedicado a responder tanto individualmente como grupalmente a las respuestas de los alumnos, aunque puede alterar su propio horario de trabajo. En cuanto al aprendiz, a parte de esta mayor libertad también se le exige una mayor responsabilidad y no todos los estudiantes están dispuestos o preparados para esta decisión. Quizás, por esta razón, este tipo de aprendizaje tiene un mayor sentido en la educación superior y en la formación continuada.

La presente investigación se ha centrado en el análisis de los forum online, que es la herramienta que más ventajas ofrece en cuanto a la comunicación intragrupal. Numerosos investigadores (Hammond, 2000; Espinosa, 2000; Gunawardena et al., 1997) han analizado las discusiones que tienen lugar en estos contextos estructurados observando distintos aspectos que en el presente trabajo hemos tenido en cuenta.

3. METODOLOGÍA

El curso está compuesto por diez unidades de contenido y su duración aproximada es de diez semanas, siendo la duración global del curso de unas 30 horas. Cada unidad consta de una historia introductoria (en la cual unos personajes de ficción plantean una serie de dudas o aspectos), los contenidos y 3 actividades, así como un ejercicio global y un test de autoevaluación. Tanto los resultados de las diferentes actividades como los ejercicios globales debían ser publicados en los foros de discusión mediante un mensaje. Los personajes ficticios son, en realidad, manejados por el tutor y constituyen una ayuda para dinamizar los debates de los foros.

3.1. Muestra

La población de nuestra investigación está formada por los estudiantes de la primera edición de dicho curso, que estaba formada por profesores de Primaria y Secundaria de distintas escuelas españolas. La muestra consta de un total de 82 alumnos que conforman los 4 grupos tutorizados por los autores.

3.2. Categorización y su razonamiento

Partiendo de una doble perspectiva: de un lado, cuantitativa (análisis de un entorno virtual: Tabla 1) y, de otro lado, cualitativa (análisis documental de los mensajes: Tabla 2), nos planteamos las categorías de análisis que a continuación pasamos a definir nominal y operativamente. Dichas categorías no son excluyentes entre sí.

3.2.1. Análisis cuantitativo

1. Alumnos que comienzan el curso: incluye todos aquellos que escribieron como mínimo un mensaje en la primera unidad del curso.
2. Alumnos que abandonan el curso durante las tres primeras unidades: incluye aquellos que habiendo participado como mínimo una vez en alguna o todas de las tres primeras unidades dejan el curso y no participan nunca más.
3. Alumnos que participan como mínimo en un 50% de las unidades: incluye aquellos que han participado en cinco o más unidades del curso, de forma continuada o no.
4. Alumnos que llegan al final del curso: incluye aquellos que habiendo completado un mínimo del 50% del curso, participan en la unidad 10 con al menos un mensaje.
5. Alumnos que obtienen el certificado de aprovechamiento: incluye aquellos alumnos que han cumplimentado como mínimo el 80% de los ejercicios globales.
6. N° de mensajes de alumnos por unidad: todos aquellos escritos por los alumnos.
7. N° de mensajes de tutores por unidad: todos aquellos escritos por los tutores, incluyendo los de los personajes de ficción.
8. Momento del día con mayor índice de participación: incluye tres subcategorías: Mañana (de 8 a 15 horas), b) Tarde (de 15 a 21 horas) y c) Noche (de 21 a 8 horas).
9. Día de la semana con mayor índice de participación: incluye 6 categorías: a) lunes, b) martes, c) miércoles, d) jueves, e) viernes y f) fin de semana y festivos.

Tabla 1. Cuadro resumen de las categorías que componen las categorías del análisis cuantitativo.

3.2.2. Análisis cualitativo

1. Opinión acerca de la estructura del curso y de su contenido: hace referencia a la valoración de los alumnos acerca del curso (estructura, contenido de las unidades y el <i>timing</i> asignado a éstas).
2. Opinión acerca del rol de los personajes de ficción: en esta categoría se trata de averiguar cual ha sido la función de dichos personajes en la dinámica del curso (como elementos conductores de las unidades, como instrumento de motivación, etc).
3. Opinión acerca del rol del tutor/a: cómo ha sido apreciada la labor del tutor online desde sus distintas facetas: como soporte pedagógico, como elemento motivador, como dinamizador de la comunicación grupal en los foros.
4. Opinión acerca del Chat: aquí se trata de conocer la opinión de los alumnos acerca de esta herramienta telemática en el presente curso, esto es, su funcionalidad pedagógica.
5. Opinión acerca de los Foros: esta categoría es la más importante en el presente estudio dado que es la <i>herramienta telemática que hemos analizado</i> , al ser la única en la que quedan registradas por escrito las participaciones de los alumnos y tutores en el curso y por ser el espacio de comunicación por excelencia entre las personas que formaron parte de dicho curso online.
6. Opinión acerca de la percepción inicial del curso (relacionada directamente con el grado de familiarización con las nuevas tecnologías): esta categoría es especialmente interesante porque nos puede aportar información acerca de si existe una correlación directa entre una percepción negativa inicial ante el curso, normalmente debida a la poca familiarización con la tecnología (Hammond, 2000), y la realización del mismo.
7. Opinión acerca de las expectativas cumplidas: hace referencia al grado de satisfacción del alumno

con lo aprendido en el curso.
8. Opinión acerca de los compañeros del curso: en esta categoría tratamos de observar la valoración que hacen los alumnos sobre sus propios compañeros de curso (apoyo pedagógico, elemento motivador, elemento de comunicación, conciencia grupal, etc.).
9. Opinión acerca del “Área de Conocimiento”: cómo se valora la utilización de este espacio de interacción entre alumnos de todos los cursos, en el que además de proporcionar información acerca de eventos relacionados con las Nuevas Tecnologías y la Educación también se discuten artículos relacionados con dicha temática.
10. Problemas técnicos: esta última categoría se plantea a raíz de observar que varios alumnos comentaban que esta tipología de trabas dificultaban el seguimiento del curso (Espinosa, 2000).

Tabla 2. Cuadro resumen de las categorías del análisis documental elaborado a partir de las valoraciones sobre el curso que realizaron los alumnos que llegaron al final del curso (el 27 % del total) como ejercicio global en la última unidad (la n° 10).

4. RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados de los datos cuantitativos

El primer aspecto que llama la atención analizando los índices de participación en el curso es que, en la muestra analizada, alrededor de la mitad de los alumnos inscritos a través de la promoción ni siquiera comienzan el curso. Un segundo aspecto muy llamativo es el número de alumnos que inician el curso pero lo abandonan, por diferentes motivos, durante las tres primeras unidades. El caso más llamativo se da en el Grupo 1, donde del 54% de alumnos inscritos que comienzan, cerca de la mitad de ellos (casi un 23% del total de inscritos) lo abandonan en la Unidad 3 o antes y no vuelven a participar nunca más (Tabla 3).

	Grupo 1	Grupo 11	Grupo 15	Grupo 29
Inscritos	22 (100%)	20 (100%)	20 (100%)	20 (100%)
Comienzan	12 (54'54%)	12 (60%)	10 (50%)	8 (40%)
Abandonos (Unidad 3)	5 (22'72%)	3 (15%)	2 (10%)	3 (15%)
Seguimiento >50% curso	7 (31'81%)	7 (35%)	6 (30%)	6 (30%)
Finalizan (Unidad 10)	6 (27'27%)	6 (30%)	5 (25%)	5 (25%)
Certificado	7 (31'81%)	3 (15%)	5 (25%)	1 (2%)

Tabla 3. Alumnos que participan en el curso.

Si analizamos la evolución del curso en cuanto a número de alumnos que participan en las diferentes unidades del mismo aportando, como mínimo, un mensaje encontramos que en los 4 grupos estudiados se constata una clara pérdida de participación del alumnado a medida que avanza el curso. Resulta significativo, no obstante, comprobar cómo en el Grupo 11 la Unidad 6 (Conferencias electrónicas) comporta un momentáneo regreso de alumnos, algo que también sucede en el Grupo 15 con la Unidad 9 (Chats y Videoconferencias) (Gráfico 1).

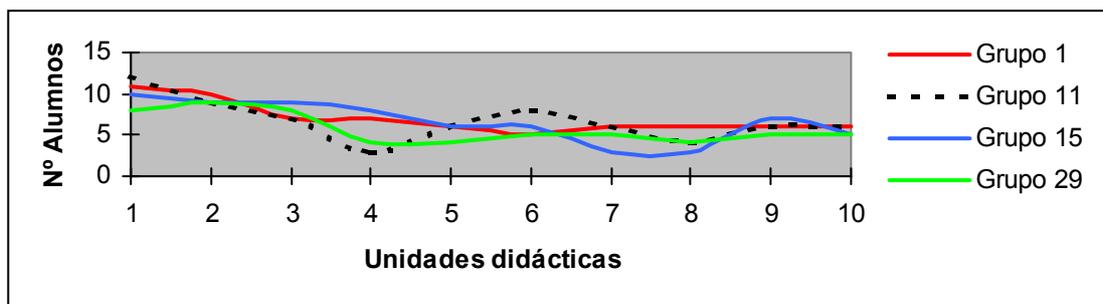


Gráfico 1. Evolución de la participación de los alumnos por grupos.

En lo concerniente a los hábitos de los alumnos, constatamos que en 3 de los 4 grupos el momento del día preferido para participar en los foros de discusión del curso es la tarde y, significativamente, en el cuarto grupo (Grupo 29) los alumnos lo hacen con más asiduidad durante la noche (cerca del 42% del total de mensajes del curso) (Tabla 4). Sin embargo, y paradójicamente, al observar el día de la semana preferido por los alumnos para hacer sus aportaciones a los foros, constatamos que el Grupo 29, que concentra casi la mitad de los mensajes en la franja nocturna (21 a 8 horas) se inclina claramente por el lunes (más del 27% del total de mensajes del curso) mientras que los restantes grupos reparten sus mensajes entre un día laborable (fundamentalmente lunes, martes y miércoles) y el fin de semana (Tabla 5).

	Grupo 1	Grupo 11	Grupo 15	Grupo 29
Mañana	30 (24'6%)	57 (42'54%)	26 (27'66%)	23 (27'38%)
Tarde	47 (38'52%)	59 (44'03%)	42 (44'68%)	26 (30'95%)
Noche	45 (36'88%)	18 (13'43%)	26 (27'66%)	35 (41'67%)
<i>Total:</i>	122 (100%)	134 (100%)	94 (100%)	84 (100%)

Tabla 4. Nº total de mensajes escritos por los alumnos según momento del día.

	Grupo 1	Grupo 11	Grupo 15	Grupo 29
Lunes	24 (19'67%)	21 (15'71%)	17 (18'08%)	23 (27'38%)
Martes	19 (15'57%)	25 (18'64%)	18 (19'17%)	13 (15'47%)
Miércoles	16 (13'11%)	26 (19'4%)	11 (11'7%)	9 (10'73%)
Jueves	22 (18'03%)	15 (11'18%)	11 (11'7%)	13 (15'47%)
Viernes	15 (12'29%)	20 (14'92%)	17 (18'08%)	12 (14'28%)
Festivos	26 (21'33%)	27 (20'15%)	20 (21'27%)	14 (16'67%)
<i>Total:</i>	122 (100%)	134 (100%)	94 (100%)	84 (100%)

Tabla 5. Nº total de mensajes escritos por los alumnos según el día de la semana.

4.2. Análisis de los resultados de los datos cualitativos

A continuación, resumiremos los resultados obtenidos en el análisis documental de las categorías cualitativas (Tabla 2) a partir de las valoraciones finales de los alumnos. Respecto a la **estructura y contenidos del curso**, los alumnos mostraron en general una valoración bastante positiva, aunque algunos

consideraron que el ritmo del curso era demasiado rápido. En cuanto al **rol de los personajes de ficción**, parece ser que sorprendía en un principio la utilización de éstos pero después encontraban que este recurso pedagógico no sólo era muy útil sino también motivador. Sin embargo, a algún alumno no le pareció apropiado dicho recurso. En referencia al **rol del tutor/a online**, la mayoría de alumnos lo consideran uno de los elementos clave, incluso fundamental, a la hora de realizar un curso online como este. Sobre todo valoran la ayuda constante que ofrece el tutor a la hora de resolver problemas y su importante función como elemento motivador en el proceso de aprendizaje a distancia, además de tener un relevante papel como moderador, regulando la comunicación grupal de los foros. El **Chat** fue considerado como una experiencia muy positiva que fomenta el sentimiento de comunidad.

La quinta categoría es la más significativa de nuestro estudio, puesto que en **los foros** es donde ha tenido lugar principalmente la comunicación entre todos los participantes del curso. Esta herramienta ha permitido que los participantes del curso compartieran un espacio en el cual han podido interactuar y comunicarse incrementando (como el Chat) el sentimiento de grupo y la conciencia de comunidad. Además ha sido el recurso telemático más pedagógico de los utilizados, permitiendo con su dinámica un aprendizaje cooperativo entre los participantes del curso. Sin embargo, algunos alumnos percibieron que la participación en los foros fue disminuyendo a medida que avanzaba el curso (Gráfico 1). En cuanto a la categoría de **percepción inicial del curso** (ligada directamente con el nivel de conocimiento y uso de las herramientas telemáticas), en nuestro caso esta variable no es significativa puesto que prácticamente la mitad de los alumnos que llegaron a la última unidad tenían una percepción negativa acerca del curso y de las nuevas tecnologías que implicaba utilizar este curso online. Sin embargo, no sólo consiguieron acabar el curso sino que además se sentían plenamente satisfechos de haber superado este reto. Precisamente, respecto a las **expectativas cumplidas**, se puede observar que todos los que han finalizado dicho curso lo valoran de un modo muy positivo. En cuanto a la función de sus **compañeros de curso**, los alumnos en general consideran que ha sido uno de los factores fundamentales que ha hecho posible este curso online. La novena categoría analizada surgió de los comentarios de algunos alumnos acerca del “**Área de Conocimiento**”. De ella valoraron muy positivamente la oportunidad que les ha brindado de aprender con mayor profundidad cómo el tema de las nuevas tecnologías va siendo cada vez más importante en el mundo de la educación.. Finalmente, algunos alumnos mencionaron el hándicap de los **problemas técnicos** (conexiones lentas,

cuelgues de sistema operativo, incompatibilidades de programas, etc.) como una rémora importante que puede dificultar el seguimiento y aprovechamiento de un curso de estas características.

5. CONCLUSIONES

Como valoración final de nuestro estudio, y tomando en consideración el hecho de que los autores también participaron como tutores en esta experiencia, podemos concluir que la calidad comunicativa y la eficacia pedagógica de un curso de formación online depende de diversos factores entre los cuales cabe enfatizar la calidad de las relaciones humanas, tanto entre los propios estudiantes como entre éstos y el tutor/a. Aspectos como la tutoría personalizada, la motivación constante por parte del tutor online, así como la voluntad de crear un sentimiento de comunidad más allá de los roles tradicionales de discente, docente y compañero de curso se han demostrado en nuestro estudio como elementos capaces de salvar otras contingencias como por ejemplo el eventual abandono del curso por parte de algunos alumnos, los problemas de acceso al entorno del curso inherentes a la infraestructura telefónica o la falta de destreza en herramientas telemáticas, en concreto, y conocimientos informáticos, en general. Tutorizar este curso online ha supuesto para nosotros una experiencia muy gratificante, pero aprender de ella lo es aún más.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 📖 Collis, B y Moonen, J (2001). *Flexible learning in a digital world: experiences and expectations*. London: Kogan Page.
- 📖 Espinosa, M. (2000): Estrategias de moderación como mecanismo de participación y construcción de conocimiento en grupos de discusión electrónicos, *Edutec*. 11 (<http://edutec.rediris.es/Revelec2/Revelec11/Espin.html>)
- 📖 Gunawardena, Ch.; Lowe, C. y Anderson, T. (1997): Analysis of a global online debate and the development of an interaction analysis model for examining social construction of knowledge in computer conferencing, *Journal of Educational Computing Research*, 17(4), 395-429
- 📖 Hammond, M. (2000): Communication within on-line forums: the opportunities, the constraints and the value of a communicative approach, *Computers & Education*, 35(4), UK: University of Warwick
- 📖 Oliveira, P. y Lapa, R. (2000): “Rebelión en las aulas: la nueva educación”, *ReD*, 36, 28-37