

# Blended Learning en Babson College

---

## III. Hallazgos en lo tecnológico

### A. Qué hacen en lo tecnológico

- A pesar de que la mayoría de los estudiantes son duchos en uso de tecnología, se les brinda soporte para: (1) acceso al help desk 24/7 de modo que todos los días a toda hora haya soporte calificado, (2) ayudarlos a despegar en el uso de las herramientas que van a usar a lo largo del proceso: durante una semana están en Babson y se deben todos familiarizar con el uso adecuado de las herramientas.
- La gestión de conocimiento no es un asunto personal. Están trabajando en crear articuladores de cursos (course binders) que permitan que las secciones compartan recursos, en particular están explorando herramientas colaborativas de Google Drive que permitan que más de un docente y sus grupos compartan conocimiento creado por ellos. Esto exige que el diseño de las secciones en cuanto a herramientas y contenido sea muy semejante, que los syllabus tengan una gran similitud independiente de quien los desarrolla. También comparten conocimiento en Blackboard, donde crean cursos maestros que contienen todos los materiales y que se instancian para todas las secciones; el docente líder decide qué contiene el master de un curso, por ejemplo cuáles casos se discuten.
- La tendencia tecnológica más retadora es el uso de video de baja calidad, pues no sólo conlleva mucho espacio sino que también requiere atención. Se promueve que todos los docentes sepan hacer y editar sus propios videos caseros, pues los estudiantes esperan que sea la imagen y voz de su docente la que les dé la bienvenida en el componente online. También se promueve el uso de tecnologías poderosas y amigables para apoyar captura y diseminación de videos de clases, como es el caso Panopto, que sirve para capturar en stream video lo que hay en pantalla y dice el docente; en Panopto con un clic se inicia grabación y con otro se sube a stream cast lo grabado, con disponibilidad inmediata para acceso directo en la red desde un URL en BB o donde lo desee compartir el docente. El reto es tener capacidad de crecer en forma manejable en el uso de estas tecnologías; por ejemplo, el uso de video creció cerca del 2000% en un año, para lo que no estaban listos de administrar.
- La tecnología Mobile comienza a generar mucha atracción pero requiere poder manejar audio y video en diversidad de formatos (MP3, MP4) y de plataformas (en BB Mobile, en Google Drive, en Panopto video stream), así como poder dar soporte adecuado en tal diversidad.

### B. Cómo hacen lo tecnológico

Desde 2003 cuentan con grupo interno—CITG Curriculum Innovation and Technology Group—que reemplazó a BI—Babson Interactive—una filial de Babson que se había creado en asocio con Intel. CITG se creó como parte de la oficina del Provost, con pleno apoyo y liderazgo de éste; desde hace 3 años son parte de Tecnologías de Información y son el brazo encargado de innovación curricular con tecnología. La tecnología cambia tan rápido que hace falta estar en un nicho donde se haga seguimiento a la

tecnología y se genere credibilidad, al tiempo que se cuente con la capacidad de trabajar hombro con hombro con los docentes en los procesos de innovación.

Al inicio CITG tenía 3 o 4 personas, ahora Eric tiene un grupo con 8 o 9 diseñadores instruccionales y 6 desarrolladores, más 5 estudiantes que apoyan a ½ TC, mientras que en Operaciones (Tova) hay 2 personas de TC dedicados a poner a punto y mantener en operación tecnologías. Desde el primer día de CITG ha habido pleno apoyo de la administración para dinamizar a los docentes en la innovación y apoyarse en CITG.

La forma como han dado soporte tecnológico a los procesos de blending es mediante la disposición de una “caja de herramientas” para uso de los autores y directores de cursos. Inicialmente sólo incluía el LMS (usan Blackboard), ahora incluye Webex y Google Docs, así como tableros de discusión hechos en casa, Brainshark para presentaciones asincrónicas, herramientas para creación de videos, etc... Los diseñadores instruccionales exploran nuevas herramientas en función de necesidades reales que se establecen a partir de retroalimentación de estudiantes y de docentes; cuando hallan soluciones que permiten satisfacerlas, incluyen la herramienta en la caja, con el debido soporte de parte de CITG. Obviamente hay docentes innovadores que hacen lo que ellos consideran conveniente pues son duchos tecnológicamente y también se aprende de su experiencia.

Cuando comenzaron, en CITG tomaban todas las decisiones acerca de uso de tecnología, ahora es más una alianza con los docentes que son stakeholders. Mientras que en el Fast Track program no hay mucha libertad para innovar a lo largo de la oferta, pues está plenamente diseñado, en el programa nocturno cabe hacer ajustes de camino en las tecnologías usadas, como cuando deciden usar Skype. En muchas ocasiones son los estudiantes los que proponen usar tal o cual nueva herramienta y los docentes hablan con CITG, con voz y voto cuando se trata de tomar decisiones que los afectan y con análisis cuidadoso de los requerimientos de soporte que conlleva la inclusión de una tecnología, pues ese es un asunto crítico. También se consulta la decisión de eliminar de la caja de herramientas lo que ya no convenga usar, pues al quitar el soporte puede haber quién se afecta por la necesaria migración a nuevas herramientas.

### C. En qué se basan para lo tecnológico

Cada curso se diseña para que los estudiantes puedan alcanzar los objetivos propuestos, con lo que no hay una receta universal acerca de cómo gestionar ambientes blended de aprendizaje; lo único estándar es que todos los cursos deben crear las expectativas apropiadas acerca de cómo se va a interactuar con los estudiantes y deben incluir un syllabus que sea estable por los menos las dos primeras semanas, dando al docente la posibilidad de innovar en la forma de interactuar a partir de allí.

Algo que es objeto de ajuste es la combinación de interacción síncrona y asíncrona. Es vital encuestar y preguntar acerca de lo que conviene que cada uno haga en su propio tiempo, sobre todo en el programa Fast Track, donde la flexibilidad es clave. Sin embargo, es clave lograr que haya un balance entre el trabajo individual y la interacción con docentes y compañeros; algunos docentes han presionado para que haya al menos una interacción sincrónica por semana, pero eso parece ser mucho; creen que una vez cada 3 semanas es razonable y que si se decidiera que sea cada 2 semanas, debería ser opcional

estar en todas. En todos los casos es bueno que se sepa con dos semanas de anticipación el foco de cada sesión y que se pueda oír la grabación posteriormente en el tiempo de cada quien.

#### D. FCE en lo tecnológico

- Es clave que los estudiantes se familiaricen con los diferentes servicios que se les proveen, como biblioteca y soporte técnico, pues mientras que los estudiantes de pregrado reciben un laptop plenamente configurado, los de maestría usan su propio equipo, con una diversidad de configuraciones, lo que conlleva un mayor esfuerzo para estar seguros de que todos pueden tomar parte en el componente virtual del blending y que sus máquinas estén listas para apoyar cada tipo de actividad, con el software y la configuración adecuadas.
- Con el crecimiento de los programas blended los servicios de apoyo e inducción tecnológica se han vuelto críticos, así como el uso de dispositivos móviles diversos que deben estar en capacidad de apoyar el esfuerzo. Hay un debate interno acerca de cuál es la relación costo-beneficio de ayudar a poner a punto esa diversidad de dispositivos de modo que se entienda la necesidad que tiene cada usuario y se le ayude a atenderla, lo cual conlleva también decidir qué contenido se ofrece para uso en tecnología Mobile, si vale la pena el valor agregado, frente al costo agregado de dar soporte tan diverso.
- Es clave hacer diseño de cursos que puedan ser escalables en forma viable (al inicio suele suceder que se crean cursos que exigen mucha manipulación y esfuerzo de parte del docente, pero esto se debe ajustar si se quiere poder escalar la oferta del curso).
- Al interior de Tecnologías de Información, es crítico hacer gestión de conocimiento tanto acerca de las tecnologías como de las buenas prácticas que es posible hacer con ellas.
- Conviene evitar las inconsistencias en el uso de tecnología, que la navegación en todos los cursos siga siempre el mismo modelo, que las interfaces sean bastante estables y robustas.