Benchmarking sobre eLearning en educación superior: TELUQ

Estas son las respuestas dadas por Olga Mariño, profesora investigadora e TELUQ Canadá hasta agosto de 2012, en res puesta a la guía de entrevista enviada por Alvaro Galvis. Bogotá, octubre de 2012

# Guía de entrevista

1. Cómo se puede caracterizar el modelo educativo de la Universidad? ¿Cuáles son sus componentes conceptual (filosófico, pedagógico, tecnológico) y operativo (Tecnología educativa, administrativo, investigación educativa, diseño instruccional, docencia)?

En la Teluq, la universidad a distance de la red de la Universidad de Quebec en Montreal no se puede hablar de un modelo único, pues se valora la autonomía y creatividad del profesor, quien es en últimas el responsable de la concepción y entrega de un curso. Sin embargo, sí existe un marco dentro del cual los profesores deben moverse. Este marco es básicamente administrativo y organizacional aunque también comporta una dimensión filosófica.

Para entenderlo toca partir de qué es la TELUQ. La TELUQ es una universidad que nació como universidad a distancia, para atender una clientela adulta (promedio de edad 35 años, mayoría mujeres) que no podía desplazarse fácilmente a un campus universitario presencial en horas hábiles (inicialmente por distancia geográfica, más recientemente por ser una población integrada al mercado laboral, o sea por distancia temporal). Su slogan fue hasta hace poco: *cuando quiera y donde quiera.* Salvo contadas excepciones, los programas de la TELUQ son completamente a distancia y hoy cuentan con estudiantes de América, Europa y África, es decir con franjas horarias diversas.

Este origen explica el principio filosófico de la actual formación en modo e-learning: salvo excepciones que deben ser justificadas (desarrollo primordial de competencias de trabajo en grupo, etc.), los cursos se diseñan pensando en una formación individualizada, un alumno puede empezar cualquier curso en cualquier fecha del año y a partir de dicha fecha lo recorre a lo largo de 15 semanas.

A nivel organizativo, un curso se parece más a un proyecto de investigación o el desarrollo de un material pedagógico que a un curso presencial. En la unidad (equivalente al departamento o a la facultad) hay equipos de programas que incluyen los profesores y en algunos casos representantes de los estudiantes. Se diseña o modifica un programa en ese equipo, se valida en la facultad y luego a nivel de dirección. En ese diseño debe incluirse una corta descripción de cada curso nuevo. Para poder desarrollar un curso, debe existir un programa que lo contenga.

El diseño, desarrollo, entrega y mantenimiento de un curso sigue un proceso ya bastante estandarizado en la universidad. Comienza con un documento de prediseño que debe incluir la descripción de objetivos, competencias, contenidos, estrategia pedagógica, descripción y porcentaje de las evaluaciones así como una descripción de los componentes tecnológicos que van a incluirse en el curso y el equipo humano que lo va a desarrollar. Debe incluir un cronograma, un presupuesto y un proceso de control de calidad. El presupuesto tiene una parte interna incluye por una parte la cuantificación de la participación del diferentes actores internos (el profesor, asistentes, la revisora linguística y un tecnopedagogo) y por otra parte el un presupuesto que realiza la división de servicios educativos, SED, que se encarga del montaje de los cursos, el desarrollo de aplicaciones o servicios (animaciones flash, cuestionarios en línea, interfaces gráficas, toma y segmentación de videos, etc.). Además puede haber un presupuesto externo para contratación de expertos, consecución de materiales especializados, etc. Este documento de prediseño debe ser aprobado por la facultad y el vicerrector académico para poder comenzar el diseño propiamente dicho.

Para el diseño de un curso, el profesor puede utilizar la metodología que desee. Algunos equipos utilizan la metodología MISA (Metodología de ingeniería de sistemas de aprendizaje). El equipo trabaja en estrecha colaboración con el SED para el montaje del curso.

Una vez completado el diseño, deben realizarse las etapas de calidad descritas en la propuesta, que por lo general incluyen una evaluación de tres expertos: Experto en contenido, experto pedagogo y experto en tecnología. Se hacen los ajustes necesarios y se ofrece el curso en modo ensayo. En este modo por lo general el profesor acompaña a los alumnos de la mano del tutor al que va formando y se evalúan diversos aspectos del curso con instrumentos aplicados a los estudiantes. Esta etapa puede durar varias sesiones si los ajustes lo ameritan. Finalmente se ajusta el curso de acuerdo con lo que sale de la evaluación, se presenta un informe a la facultad y a la vicerrectoría, quienes deben aprobar al apertura del curso (difusión a todos). Antes de abrir el curso se seleccionan y forman los tutores, la universidad adquiere los materiales impresos que requiera el curso y que se van a enviar por correo a los estudiantes y negocia los derechos de autor de los recursos en línea y el software especializado.

Antes de continuar, quisiera distinguir las dos etapas primordiales de un curso: el diseño y la entrega o difusión. Para esta última se cuenta con un equipo humano conformado inicialmente por un tutor (persona externa a la TELUQ, profesional de la disciplina, que ha tenido una formación en acompañamiento de cursos en línea y que es quien interactúa directamente con los estudiantes y evalúa su desempeño). En segunda instancia está el profesor que supervisa el trabajo de los tutores, forma nuevos tutores para sus cursos y resuelve problemas mayores, atiende quejas, recorrecciones y es el responsable de que la tecnología de soporte y contenidos del curso se mantengan al día y funcionales. En un tercer nivel se encuentra el grupo de soporte informático que atiende consultas tecnológicas de los estudiantes…cuando la consulta se refiera a un elemento tecnológico particular de un curso (por ejemplo el uso de un software de propósito específico, el equipo de tecnología la reenvía al profesor del curso). Por último, cada programa cuenta con una coordinadora de programa quien asesora a los estudiantes en su recorrido y se mantiene en comunicación con ellos a lo largo de su formación, es un actor fundamental en identificar abandonos, desmotivación y otros elementos críticos de este tipo de formación.

1. Ha habido transformaciones de este modelo educativo a lo largo del tiempo? Qué predominaba en cada versión del modelo? ¿Cuáles son las grandes dificultades o retos en la implementación de este modelo?

El aprendizaje individualizado siempre ha existido. Las transformaciones han tenido más que ver con los componentes tecnológicos y humanos. Tecnológicamente se pasó de una plataforma proprietaria a dos, y posteriormente a soportar estas dos plataformas más una serie de plataformas libres conocidas. En paralelo se fue consolidando el sistema de soporte y gestión que incluye portales para el alumno, el tutor y el profesor. A nivel humano, aunque siempre el diseño del curso ha estado en cabeza del profesor, la conformación del equipo ha variado y en particular la participación y el rol de los tecnopedagogos ha sido tema frecuente de debates. En la actualidad, cada facultad cuenta con un grupo de estos especialistas y los profesores hacen requerimientos de estos recursos para elementos particulares de su curso.

La dificultad mayor radica en encontrar un equilibrio entre, por una parte, la libertad académica de los profesores y la consecución de un proceso ágil, en particular en la actualización de los cursos y por otra parte el cuidado de la calidad más alla de lo disciplinario (lingüística, gráfica, pedagógica) de curso que al estar en línea están más expuestos al escrutinio público y que llevan el sello de la universidad, quien es en últimas la responsable de su calidad.

1. Organizacionalmente hablando, cómo es la interacción entre el componente virtual y el presencial de la Universidad, si ambas modalidades existen?

Sólo existe modalidad virtual

1. En lo que se refiere a gestión del eLearning (modelo operativo), cómo es la interacción de las facultades con el programa de eLearning, a lo largo de las distintas etapas del ciclo de vida de un programa?

En el punto 1 se muestra el ciclo de vida de un curso hasta su difusión. A partir de ese momento, el curso debe mantenerse (se espera que un curso tenga una revisión mayor cada 2 a 5 años pero revisiones pequeñas todo el tiempo). Nuevamente esto hace parte de la carga del profesor responsable. Los equipos de programa y de facultad son los responsables de todos los cursos que dictan. Una facultad pueden utilizar en sus programas cursos de otra y negocia con ella, si se requiere, ajustes al curso. El catálogo de cursos se encuentra permanentemente en línea. Todos los cursos se dictan de forma continua. Como toda la formación es virtual, no existe un programa de elearning como tal, todo se maneja en las facultades y la vicerectoría académica.

1. Capital humano para eLearning: ¿Cuáles son los modos de contratación y qué carga docente tienen asociados? ¿De qué estrategias se valen para el desarrollo profesional de los docentes en eLearning?

Existe un sindicato de profesores que rige el trabajo de los profesores de planta y en el que se estipula que un profesor debería tener a su cargo 5 a 7 cursos en difusión (es decir cursos ya diseñados que toca estar revisando, manejar los ajustes, problemas, supervisar y formar los tutores, etc.) además de un curso en concepción. El tiempo estimado para completar todo el ciclo de concepción de un curso es entre 1 y 2 años. Además, el profesor debería asesorar estudiantes de ciclos superiores, participar en los comités de programas, tener a su cargo la dirección de al menos un programa y realizar actividades de investigación y servicio (la distribución típica es 40% docencia, 40% investigación y 20% servicio, pero esta distribución varía mucho de una facultad a otra y de una persona a otra).

Los tutores de la TELUQ también se rigen por un contrato sindical. Deben declarar el número de estudiantes que pueden acompañar en cada sesión y se comprometen a entregar las evaluaciones en un tiempo fijado y a responder una inquietud de un estudiante en no más de 48 horas. Al diseñar el curso, el profesor indica el perfil de competencias y conocimientos que debe tener el tutor y los tutores sindicados pueden aplicar como tutores de los cursos nuevos. Si ninguno satisface el perfil, se puede contratar alguien de fuera del sindicato que luego de un cierto número de horas puede integrar el sindicato.

Los coordinadores de programas y la vicerrectoría académica hacen formaciones regulares en estrategias de acompañamiento en línea para los tutores nuevos y el profesor forma a los tutores de sus nuevos cursos en aspectos particulares del desarrollo del curso. El curso, los materiales, la pedagogía, los tutores, etc. son evaluados por los estudiantes y esta evaluación tiene incidencia en la asignación de cursos y en formaciones puntuales a tutores.

1. Servicios al estudiante (tutoría, consejería, biblioteca, apoyo a gestión de contenidos y a autogestión de grupos de trabajo) ¿Desde la perspectiva del modelo operativo cómo se llevan a cabo? ¿quién se encarga de qué, cómo están organizados dichos grupos?

La universidad cuenta con una biblioteca en línea, un boletín periódico para la comunidad y un sistema integrado que incluye un portal para los estudiantes. Cada estudiante tiene un correo y un código único TELUQ y encuentra en el portal la lista de sus cursos, las actividades que están pendientes de entrega de su parte en cada curso, fechas, recursos, datos de los tutores, datos de los agentes de soporte, guías de autoestudio, etc. Por el portal entra a todos sus cursos independientemente de la plataforma en que sean desarrollados. Además puede acudir al profesor, al tutor o la coordinadora de programa para cualquier problema o duda académica, personal o pedagógica y a la dirección de tecnologías (oficina de atención a los estudiantes) para todo problema técnico. Algunos progamas cuentan con un portal programa.

1. Comunicación con estudiantes (Síncrona y asíncrona, VoiP en el aula virtual y fuera de ella, con-sin escritorio compartido) ¿Hay algún patrón o cada tutor y consejero la hace como le parece?

No hay un patrón aunque por las características de la población de estudiantes lo que más se favorece es la comunicación asincrónica: Foros y correo electrónico. De todas formas los tutores deben tener una disponibildiad telefónica también y el personal de soporte está siempre disponible en horas de oficina y el soporte técnico por correo 24 horas. Algunos cursos, sobretodo de maestría y especialización, organizan sesiones sincrónicas y audioconferencias.

1. Tecnología - Entornos virtuales (aula virtual + web 2.0, ambientes colaborativos e inmersivos, autoedición y publicación de contenido, etiquetado de información, uso de RSS para sindicación en cursos, agendas integradas al correo, mundos virtuales 2D y 3D) ¿Cómo es la interacción entre quienes tienen a cargo el modelo conceptual y el modelo operativo para decidir la TE que se usa en cada curso, dado que estos tienen pedagogía activa y centrada en problemas?

La evolución de la tecnología se describió un poco en puntos anteriores. Hay mucha libertad de los profesores para escoger lo que quieren. Si es una tecnología que ya han apropiado el SED y la dirección de tecnologías, el profesor puede contar con formación, inducción, etc. (se dictan periódicamente cursos sobre tecnologías que sean de potencial para los cursos). Si el profesor desea utilizar una tecnología nueva, se comunica con estos otros actores para discutir de la conveniencia, requerimientos y soporte. Recientemente algunos tecnopedagogos han creados grupos de trabajo para hacer un benchmark de tecnologías y preparar presentaciones entres los profesores de sus facultades.

1. Knowledge management por parte del profesorado y los estudiantes ¿En qué medida UV se nutre de esto, o es solamente una actividad personal? ¿Cómo aprende UV del conocimiento generado y almacenado por docentes y alumnos?

Aunque no existe un proceso formalizado para gestión de conocimiento, creo que hay 3 instancias en que se comparte este conocimiento. La primera es la instancia informal entre profesores y tecnopedagogos que se cuentan experiencias interesantes, la segunda más formal es en la facultad, dado que el proceso exige presentar el proyecto de curso, su evaluación y ajustes y en estas presentaciones el profesor muestra las tecnologías a utilizar (o utilizadas). En fin, el SED conserva copia de todos los materiales y cursos desarrollados y en los últimos años ha hecho presentaciones en las diferentes facultades sobre tipos de cursos y tecnologías, lo que ha permitido transferir los conocimientos de una facultad a otra.

1. Derechos de autor ¿Cómo se manejan?

El profesor tiene derecho sobre su obra y en los créditos del curso se indica claramente la participación de los diferentes miembros del equipo. El profesor no puede usar un curso tal cual para dictarlo por fuera de la universidad, pero sí puede usar apartes para investigación, escribir un libro, charlas, formaciones puntuales, etc. La universidad posee los derechos de explotación de los cursos (más alla del tiempo en que un profesor particular – el que los diseñó – los dicte)

Algo muy importante son los derechos de autor de los materailes que no son producidos por el profesor y su equipo (videos, white papers, etc.). Existe una oficina encargada de negociar y formalizar el uso de estos materiales en los cursos.

1. Contenidos multimedia (propios y externos, en múltiples formatos, distribución open access en PDF y MP3, Mobile learning) ¿Cuáles son las tendencias en la UV?

Aunque se está empezando a trabajar en mobile learning, la tendencia son cursos montados en plataformas KCMS de elearning (las de la TELUQ, explora, concepta, etc., y plataformas libres en particular spip o páginas web planas). Los textos se suben todos en páginas html o en pdf y los videos en formatos estandar para que corran al menos en pc y mac.

1. Motivación / participación (engagement) ¿Cuáles son las tasas de promoción y retención y qué se hace para mejorarlas? ¿cuál es el patrón de acción para prevenir deserción y superar problemas situacionales?

Se tiene aproximadamente un 30% de deserción que parece ser la norma en formación a distancia. Se usan tres estrategias para evitar el abandono : a) contacto directo y permanente con los estudiantes por parte de los tutores y coordinadores , b) soporte en la gestión del tiempo: se promueve que los profersores indiquen claramente el tiempo, recurso y condiciones de realización de cada una de las actividades del curso de forma que el estudiante pueda programar su tiempo. Los cursos tienen mapas de ruta y algunos herramientas inteligentes que le advierten al alumno si se está colgando. c) Flexibilidad en los tiempos: Un estudiantes puede demorarse hasta un cierto tiempo (creo que son 3 semanas) en terminar su curso, previa autorización del tutor (en general se le autoriza este tiempo de forma casi automática), más alla de este tiempo puede pedir una prolongación adicional a la dirección, anexando documentos justificativos, como problemas de salud, familiares o desplazamientos obligados a zonas de baja conexión). Este es uno de los atractivos más grandes de la TELUQ.

1. Evaluación centrada en problemas y con otros tipos de evidencias. ¿Se da principalmente evaluación de los aprendizajes o se llega a evaluación de competencias? ¿Cómo lo hacen? ¿Además de exámenes y quizes, qué tan generalizado es el uso de blogs, eportafolios + rúbricas?

Dependiendo de los objetivos del curso se tiene evaluación de aprendizajes o evaluación de competencias, casi todso los cursos incluyen evaluaciones formativas a lo largo del curso en forma de trabajos, tareas, ensayos, investigaciones, debates, etc. Algunos incluyen un examen final, pero no todos. El examen final se presenta en algunos casos en modo virtual, en otros en salas adecuadas para el efecto en fechas preprogramadas (consulados, secretarías de educación, etc.). Entonces evaluaciones de alto nivel (análisis, diseño, síntesis) son muy frecuentes, pero el formato más usado es el textual. Algunos cursos han explorado tecnologías más modernas como blogs y rúbricas pero son todavía la excepción.

1. Malas prácticas en eLearning y bLearning: ¿Qué no debemos hacer, con base en su experiencia?

Yo personalmente me apoyo mucho en la metodología MISA que propone un diseño en 6 etapas y cuatro modelos: De conocimientos, pedagógico, de medios y de difusión. La ventaja de esta división es que no se toman decisiones pedagógicas por limitacioens o sesgo de las plataformas de difusión, ni se desvía la atención de lo primordial – competencias y estrategia pedagógica—por eventualmente el engolosine tecnológico.

Algunas malas prácticas en diseño:

Tal vez hay algo que no se debe hacer y es subestimar el esfuerzo que se requiere para este tipo de diseños: todo o casi todo debe ser diseñado antes de comenzar la difusión.

Lo segundo es sobrestimar la capacidad cognitiva de los estudiantes. No se debe recargar cognitivamente a un estudiante que tiene el estrés adicional de estar solo frente a su formación (la interfaz debe ser intuitiva, preferible no ser demasiado creativo y en cambio conservar cierta uniformidad en la presentación de los elementos para que el estudiante no deba reaprender el manejo del sitio en cada ventana que abra).

Lo tercero es no ser suficientemente claro en lo que se espera del estudiante. Una pequeña duda en el contexto virtual puede convertirse en un problema enorme : se debe indicar para cada actividad los recurso que se deben usar, los tiempos esperados, si es evaluada los criterios, formato de entrega, parámetros de evaluación, porcentaje de la nota total, etc.

Malas prácticas en el momento de la entrega:

Dejar al estudiante demasiado tiempo solo.

Desatender las señales de riesgo – retraso en las entregas, no respuesta a los correos, lenguaje angustiado en las consultas, etc.