EDUTEC 2012 ULPGC

Un sexenio de asesoramiento en el uso de aulas virtuales: fundamentos, evolución y dificultades

Dr. José María del Castillo-Olivares Barberán
Universidad de La Laguna
Departamento de Didáctica e Investigación Educativa
jmcastil@ull.edu.es

Resumen. El problema de estudio es **el asesoramiento tecno-pedagógico** como **estrategia para la Innovación** en la Enseñanza Universitaria. Como método de estudio, en este trabajo realizamos una revisión del proceso de asesoramiento pedagógico realizado sobre el uso de las aulas virtuales para el profesorado en la ULL durante 6 años. Localizaremos los fundamentos bajo los enfoques humanistas y socio críticos del desarrollo de la Sociedad de la Información y sus consecuencias en la enseñanza Universitaria, analizaremos la evolución desde unas primeras fases próximas a la producción artesana y de manufactura personalizada, a unas fases de industrialización de los procesos de enseñanza.

Veremos cómo en 6 años hemos pasado de 56 asignaturas con aulas Moodle a más de 8.000 de las cuales 700 son realizadas bajo proyecto de docencia virtual, es decir de uso avanzado. Observaremos el crecimiento numérico desde una aproximación crítica y así repasaremos algunas de las observaciones más destacadas sobre el uso y mal uso de las aulas carentes de diseños pedagógicos complejos. Nos centraremos en este estudio en el asesoramiento como estrategia múltiple así como las tendencias neo-tecnocráticas al asesoramiento automatizado y sus consecuencias directas sobre el incremento de culturas individualistas, segregadoras y corrosivas de los climas de participación con el profesorado.

Finalmente presentamos una análisis de puntos débiles y riesgos en las tendencias neotecnocráticas del asesoramiento automatizado.

1. Introducción

En la Universidad de la Laguna y durante la primera década del nuevo milenio, así como en el resto de las universidades Españolas (ver informes CRUE 2000 y posteriores), ha habido dos compromisos claves para la mejora, que son la convergencia Europea y la incorporación de tecnologías informáticas en el aula para la docencia.

Esto define dos procesos de cambio masivo muy importantes y profundos pues el fundamento es la mejora de la calidad. Por tanto se asume como *axioma 1* que "la tecnología propicia cierta calidad en la enseñanza" y también se asume como *axioma 2* que "la construcción de la enseñanza planificada mediante créditos europeos mejora la enseñanza".

Ya sólo en el contexto de innovación que describimos es fácil entender que la dualidad técnico-pedagógica *está presente*. Y la naturaleza de *la mejora* que se dibuja contempla en el inicio estos **dos atributos**:

a) Un atributo puramente **pedagógico**, pues los créditos ECTS se justifican desde un modelo de enseñanza centrado en el alumnado, de modo que requiere del profesor nuevos modos de enseñar, nuevo modos que enfatizan el desarrollo de competencias académicas y profesionales, se propician como adecuadas nuevas metodologías de trabajo con el estudiante mediante trabajos dirigidos, portafolios, en entornos colaborativos, modelos tutoriales dinámicos y exige diseños formativos complejos donde ya la evaluación, eventualmente, no es un examen exclusivamente.
b) Y un atributo puramente **tecnológico**, pues aunque los vaivenes sociopolíticos y político-educativos, desdibujen en otro futuro la eficacia de los créditos ECTS y el lenguaje de lo competencial, lo cierto es que las tecnologías ya están impuestas en el contexto y nunca dejarán de estarlo. Nos toca vivir un proceso de adaptación técnico profesional, seguramente sin precedentes en la historia de la enseñanza. Nunca antes un buen profesor, para serlo, debiera haber hecho una reconstrucción técnico profesional tan completa.

Esto sitúa el núcleo del problema en el **asesoramiento tecno-pedagógico como estrategia para la innovación educativa.**

Durante estos años hemos tenido el privilegio de acompañar a cientos de profesores en un proceso de reconstrucción profesional enorme. Frases como "este año voy a empezar con el correo, porque ya sé usar bastante bien el ordenador, … y el año que viene … me pongo con

la internet…", son afirmaciones cotidianas y mientras en la mesa de al lado sus alumnos hablan del sistema de crakeado *full funcional* de cualquier aplicación.

Hemos pasado de *60 a 1200 usuarios* en 6 años, de aulas virtuales para la enseñanza, con el reto presente de usar las TIC como "llave para la innovación educativa". El asesoramiento como estrategia para la innovación ha ido evolucionando, porque cambian muchas cosas en esta relación: el número de asesorados, las motivaciones para el cambio, el contexto de uso, la institucionalización del cambio, la justificación política de la necesidad del servicio, la concepción institucional sobre la "Innovación", en este estudio profundizamos sobre la evolución y las dificultades del asesoramiento.

2. Objetivos del estudio

Como objetivos de este trabajo pretendemos:

1- Describir la evolución del asesoramiento técnico pedagógico sobre el uso de aulas virtuales en el contexto de cambio, proponiendo una tipología o clasificación de tipos de asesoramiento que sea útil para la organización de sistemas de consulta similares.

2- Discutir algunos factores de resistencia al cambio afines al tipo de relación de asesoramiento, como los sectores de personal bajo cambio instrumental obligatorio.

3. Materiales y metodología

Este estudio es fundamentalmente un *análisis documental* de diversos informes cuantitativos publicados por la Unidad de Docencia Virtual de la Universiad de La Laguna desde el año 2006.

1- El documento principal de estudio es el diario de asesoramiento y las narrativas de asesoramiento del asesor, así como los correos electrónicos de asesoría y consulta del profesorado usuario.

2- Se estudiaron y analizaron las memorias académicas anuales que recogen el número creciente de usuarios de aulas virtuales, de usuarios del servicio de asesoramiento, y de usuarios de proyectos de docencia virtual.

3- Se estudiaron y analizaron las evaluaciones de los proyectos de docencia virtual desde 2006 a 2009

4- Se estudiaron, finalmente, los informes de opinión del uso de TIC del profesorado y en especial los ítems relativos a la evaluación del servicio de asesoramiento.

.

4. Resultados más relevantes

4.1 Desarrollo cuantitativo de profesores usuarios

Cada año, desde la creación del Campus Virtual, se han iniciado en su uso cientos de profesores, hasta llegar a casi la totalidad de profesores activos 88,3%., (ver tabla 1).

Tabla 1. Incremento de profesores usuarios

CURSO	PROFESORADO ACTIVO	PORCENTAJE
2006/07	120	8%
2008/09	800	45,2%
2009/10	988	56,0%
2010/11	1355	79,0%
2011/12	**1519**	**88,3%**

Este crecimiento se matiza con las siguientes consideraciones:

1- Aumenta la diversidad de necesidades formativas, se amplia el espectro de formación previa, expectativas de uso, niveles de uso y competencias tecnológicas.

2- Aumenta el número de especialistas asesores tecnólogos educativos (de 1 a 3 en 6 años) . Mientras el número de usuarios se multiplica por 10 el número de asesores se multiplica por 3.

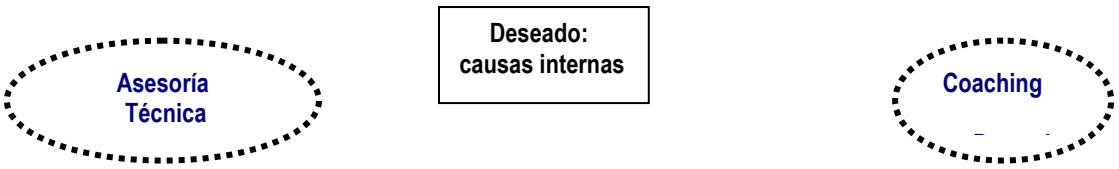
3- Aumenta la cantidad de campos disciplinares de aplicación abarcando la casi totalidad de las carreras y facultades.

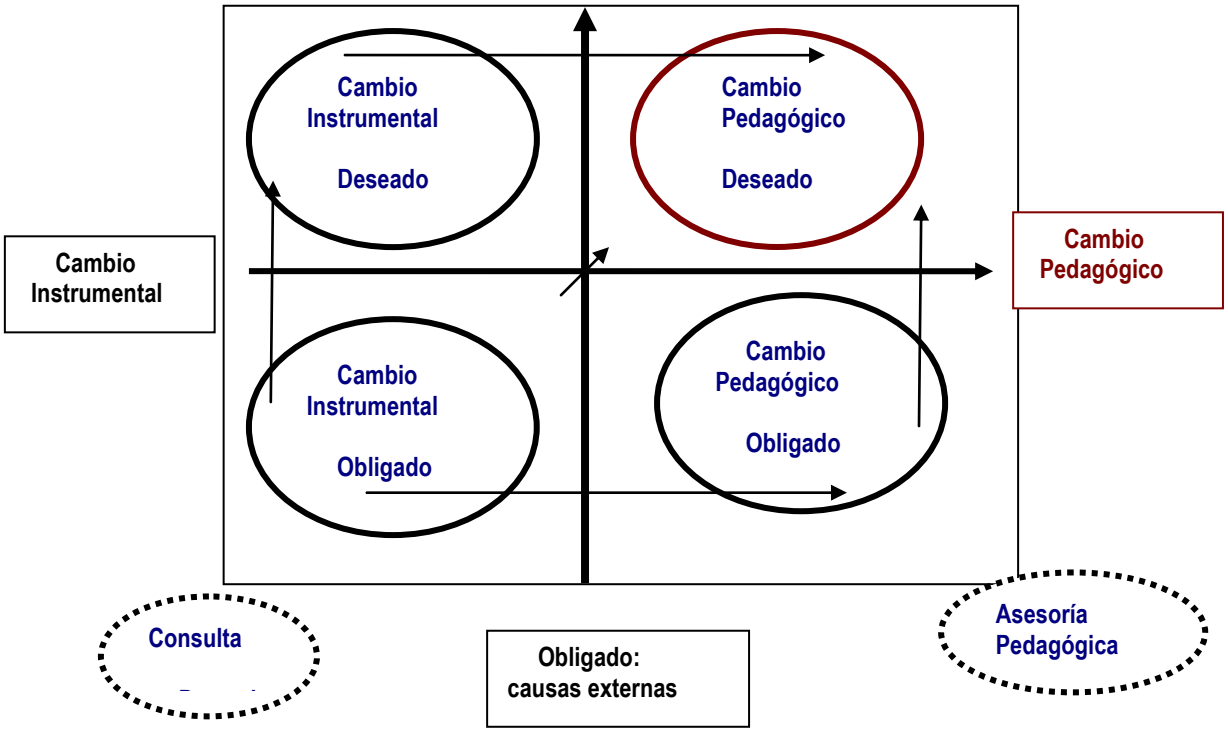
4.2 Necesidades de asesoramiento tecno-pedagógico y tipos.

Efectivamente nos encontramos con profesores que necesitan apoyo en el cambio pero es un cambio comprendido de muy diferentes modos. De un lado profesores que asumen la necesidad de un cambio instrumental (necesidad de aprender a usar las herramientas Moolde) y de otro lado profesores que asumen un cambio didáctico más global (utilizar moodle y otras tecnologías para mejorar mi enseñanza).

Y desde una distinción actitudinal, encontramos profesores que asumen la necesidad de ayuda por causas internas (necesito, quiero, quisiera) y otros por causas externas (me obligan, adaptarme, no quedar atrás).

Tabla 2. Tipología de Asesoramiento Técno-pedagógico





Con un interés puramente ilustrativo, en la tabla 2 representamos estos dos ejes de trabajo (qué cambia-porqué cambia), el cambio instrumental-pedagógico (qué) y la etiología del cambio (porqué).

Como deviene de la teoría pedagógica afín al Campo de la Tecnología Educativa, el cambio instrumental por sí solo no genera innovación (cambio, mejora y sostenibilidad), de modo que los vectores de cambio están trazados de modo convergente hacia el cambio pedagógico deseado.

Podemos según se estable esta relación, distinguir 4 tipos de relación de asesoría: consulta, asesoría técnica, asesoría pedagógica y coaching profesional.

Esta clasificación es progresiva en complejidad y profundidad y desde el punto de vista de la necesaria organización de un servicio masivo de asesoramiento donde podemos remitir al asesorado a diferente personal, se pudieron determinar las siguientes categorías y elementos de asesoramiento.

Elementos de Consulta

SUPRACATEGORIA	CATEGORIA	ELEMENTOS
CONCEPTO	Concepto base	Qué es moodle Para qué me sirve
ACCESO	Accesibilidad personal	Cómo accedo Dónde está Cómo me conecto

	Accesibilidad discente	Cómo se conectan mis alumnos Qué necesitan Quién da contraseña
INTERCAMBIO	Facilitación de lecturas	Cómo subo docs, pdf, y power Cómo gestiono archivos, guardo y clasifico Qué formatos se usan Qué es odl Cómo paso doc a pdf, rtf, odl... Qué necesito para leer uno otro y cambiar uno otro
	Gestión de tareas individuales de alumnos	Como hago para tener los trabajos en el AV Qué parámetros puedo configurar

Elementos de Asesoramiento Técnico

DISEÑO	**Bases de diseño gráfico o enriquecimiento multimedial**	**Cómo puedo poner imágenes Como puedo poner videos**
	Uso de software básico de imágen	Cómo puedo editar imágenes
	Uso de software básico de video	Como puedo editar videos
EVALUACIÓN	Gestión de cuestionarios	¿Como puedo crear un cuestionario?
	Gestión de preguntas	¿Cómo funciona el banco de preguntas, importación exportación?
	Gestión de libro de calificaciones	¿Dónde ven los estudiantes las notas?
PRODOVI	Gestión de prodovi	¿Qué son prodovis, como se piden y cuándo?
INCIDENCIAS	Incidencia por configuración incoherente	¿Porqué no me funciona... x cosa?

Elementos de Asesoramiento Tecno-pedagógico

SUPRACATEGORÍA	CATEGORÍA	ELEMENTOS
ADECUABILIAD DE PARÁMETROS	Adecuabilidad de formatos de texto	Cuándo no interesa que un alumno edite un documento. Cómo evitar que un alumno edite un documento. Como propiciar que edite un documento.
	Adecuabilidad de parámetros en tareas	Cuándo interesa cerrar fechas en trabajos individuales. Qué tipo de tarea es más adecuada para mi caso
SEGUIMIENTO	Monitorización de actividades	Cómo, puedo valorar el trabajo de alumnado en mi aula. Conectividad, trabajo desarrollado.

Elementos de Coaching

CUESTIONARIOS	**Usabilidad de cuestionarios**	**Cómo organizo una actividad de control de lecturas En qué momento resulta más eficaz Cómo configurar medidas de seguridad anticopia**
	Combinación de recursos y actividades en función de demanda metodológica	Cómo organizo una actividad estilo microgrupo debate y producto
	Combinación de recursos y actividades en función de demanda metodológica	Como, cuándo y porqué organizo una actividad estilo evaluación recíproca de pares

METODOLOGÍA	Combinación de recursos y actividades en función de demanda metodológica	Como, cuándo y porqué organizo una actividad estilo examen individual
	Combinación de recursos y actividades en función de demanda metodológica	Como, cuándo y porqué organizo una actividad estilo colaboración macrogrupo
	Combinación de recursos y actividades en función de demanda metodológica	Como, cuándo y porqué organizo una actividad estilo descubrimiento guiado
	Combinación de parámetros en grupos y agrupamientos	Cómo, cuándo y porque utilizo grupos. Heterogeneidad y homogeneidad
	Combinación de recursos y actividades en función de demanda metodológica	Qué puedo hacer para que mi aula sea un lugar de descubrimiento para mis estudiantes.
PRODOVI	PRODOVI	Como puedo construir una propuesta de mejora de mi asignatura mediante un PRODO

Como vemos, la relación de apoyo es progresiva y culmina en una relación de construcción de modelos de reflexión acción, reconstrucción profesional y combinación de elementos donde los aspectos tecnológicos son de menor importancia.

4.3 Evolución de modelos de asesoramiento

1- Fase de artesanía manufacturada

En los primeros momentos de la Innovación proyectada por el aula virtual, son profesores con trayectoria de cambio vivenciada, vienen con cierta experiencia y con ideas preclaras sobre la mejora. El asesoramiento se produce de modo personal, de modo que el tiempo de dedicación para cada usuario es extensa. El principal motor y gestor del asesoramiento es el propio profesor que además evalúa su propia mejora. Genera materiales propios y considera varios modelos antes de cerrar el diseño.

Es posible trabajar con foros de debate entre profesores usuarios y germinar así grupos de trabajo sobre modelos de enseñanza mejorada por aulas virtuales.

2- Fase de gremialismo preindustrial

El crecimiento de usuarios y la necesidad creciente de apoyo, genera pronto falta de personal asesor y se adapta el sistema utilizando de forma diseminada agentes de cambio locales y dispersos, por departamentos y facultades. Aumentan así las sesiones grupales de información y los materiales de autoformación. El asesoramiento técnico se masifica generando nuevos materiales de formación como "preguntas frecuentes".

Los asesoramientos adquieren la organización de cita previa y se cierran en horarios priorizando así la organización del asesor en lugar de los tiempos de trabajo del docente.

3- Fase de industrialización

El incremento de usuarios ya multiplicado por 8 y por 10 hace que únicamente se asuman consulta y asesoramientos técnicos, rápidos puntuales, redireccionables a materiales de autoayuda y tutoriales. Se deja el asesoramiento pedagógico relegado a la noción de "lujo", e incluso de perdida de tiempo.

En esta fase se hacen especialmente sensibles al fracaso los profesores en hándicap tecnológico pues no van a ser atendidos con condiciones a medida y los soportes de ayuda son no accesibles a sus condiciones de trabajo. Se enfatizan las grabaciones de video, la disposición de manuales y tutoriales y medios de autoformación, aunque muchos profesores no tengan la alfabetización tecnológica suficiente para hacer uso de ellas.

4.4 Repercusiones de la crisis sobre los modelos de asesoramiento

Como vemos en la secuencia de modelos de formación anteriores, el crecimiento de usuarios requiere un crecimiento de profesionales asesores adecuados en cantidad proporcional al crecimiento de usuarios. Sin embargo la situación económica genera una precariedad muy seria, y se asumen modelos de fuerza de trabajo en formato de *becas de formación*, con personal por encima de 30 años y más de 5 años de experiencia profesional en el sector y son utilizados por el sistema para recortar el gasto de innovación.

5. Discusión

Un punto de interés está dado por la existencia de un gran colectivo de usuarios en el perfil de "cambio instrumental obligado"

Se pide al profesorado un esfuerzo de actualización sin precedentes, pero viene con una enorme dosis de prejuicios, clichés y falacias argumentales, como:

- "La novedosis": si es nuevo es bueno. Cambiar por cambiar genera enormes cantidades de gasto de energía que debería ser rentable para la mejora. La mejora debe ser debatida y conceptualizada. Se ha llegado a considerar que se es innovador por tener aula virtual y sabemos que no es cierto.
- Si es gratis es muy bueno. Debemos mirar el diente al caballo regalado, porque quizá lo regala el vendedor de alfalfa. Las tecnologías son generadoras de dependencias y esto no mejora nuestro espectro competencial.
- Si lo hace la mayoría es bueno. Dado que todos lo usan y a ellos "les dá puntos" debe ser bueno…sin embargo… si la mayoría son repositorios…yo ya tengo mi libro de asignatura con todo…¿qué hace la mayoría?

- La tecnología puede hacer el trabajo del profesor. Sin embargo sólo puede ayudar a que el trabajo del profesor sea más eficaz.

El asesoramiento debe ser completo, pedagógico y completo en cómos, porqués y para qués.

El riesgo radica en una exceso de enfoque técnico simplificado al diseño lineal. Dado que se prima el asesoramiento técnico, la aplicación didáctica es la última pregunta que se hace, en lugar de la primera.

6. Conclusiones

El asesoramiento sea en cualquiera de sus formas: consulta, técnica, técnico pedagógico o coaching profesional, es un recurso básico para forjar profesores como agentes de cambio conocedores de la naturaleza del cambio.

Sin embargo la fase postindustrial apunta a la realización de videos autoformativos, manuales, webs, y cursos. Sin embargo estos recursos aparecen como válidos sólo para unos pocos que ya tienen el acceso y comprenden dichos recursos. Es necesario aumentar el presupuesto oficial de asesores pedagógicos y tecnólogos educativos porque son el especialista e interlocutor válido para movilizar un cambio desde las posiciones instrumentales por obligación a tecno-pedagógicas por decisión.

7. Referencias bibliográficas en estilo APA

Castillo-Olivares, J.M. (2012) Detección de necesidades formativas del profesorado sobre el uso del campus virtual de la ULL. III Jornadas Internacionales de Campus Virtuales. Universidad de Oviedo. Oviedo, 25 y 26 de Enero 2012.

Castillo-Olivares, J.M. (2012) Unidad Docencia Virtual (2011) Estudio del alumnado de la ULL sobre el uso de las TICs (2011) Observatorio http://udv.ull.es/portaludv/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=10&&Itemid=50 (Última visita 20 octubre 2010).

Consejo de Gobierno ULL (2008). Documento del Plan Estratégico de la Universidad de la Laguna (2008), aprobado en Consejo de Gobierno el 17 de julio de 2008 http://www.ull.es/viewcontent/institucional/ull/22621/es (Última visita 20 octubre 2010).