

## **NUEVOS ENTORNOS PARA UNA COMUNIDAD VIRTUAL CONSOLIDADA**

(NEW ENVIRONMENTS FOR A VIRTUAL CONSOLIDATED COMMUNITY)

Federico Gobato

*Universidad Nacional de Quilmes ( Argentina)*

### **RESUMEN**

En el mes de agosto del año 2004, el Programa Universidad Virtual de Quilmes (Programa UVQ), de la Universidad Nacional de Quilmes, implementó la Plataforma Campus Universitario en Entornos Virtuales (Campus nUEVo). El Programa UVQ, nacido en 1999 y pionero en Argentina, puso en marcha un proceso de innovación tras cinco años de utilizar una adaptación del Campus Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya como medio y ambiente para el desarrollo de sus propuestas de formación.

El objetivo principal de este artículo es dar cuenta del proceso por el cual una comunidad universitaria de más de cuatro mil integrantes, migró desde el ambiente tecnológico en el que se había constituido, configurado y socializado a otro, nuevo y novedoso. Repasaremos aquí las estrategias institucionales de contención, re-socialización en el entorno y las soluciones a los problemas más relevantes. Asimismo, analizaremos la dinámica de la relación entre el modelo pedagógico, los alternativas tecnológicas y las características de la comunidad virtual, en tanto condicionantes fuertes del diseño de la plataforma y de la estrategia de implementación. Por último, expondremos la prospectiva de desarrollo e innovación en el Programa UVQ a partir de este cambio.

### **ABSTRACT**

On August 2004 de Virtual University of Quilmes Program (UVQ Program), of the National University of Quilmes implemented the platform "University Campus on Virtual Environments" (Campus nUEVo). The UVQ Program, born on 1999 and pioneer in Argentina, begun a process of innovation after five years of using an adaptation of the Virtual Campus of the Universitat Oberta de Catalunya as a medium and environment for developing formation proposals.

The main objective of this work is to keep track of the process in which a college community of over four thousand members, migrated from the technologic environment where it was originally constituted, set and socialized to another, new and novel. Here we will go over the institutional strategies of contention, re-socialization inside the environment and solutions to most relevant problems. Also we will analyze the dynamics of the relationship between pedagogical method, technological alternatives

and characteristics of the virtual community, as strong conditions of the design of the platform and strategy of implementation. Last we will expose the prospective of developing and innovation at the UVQ Program, from that change.

## INTRODUCCIÓN

En agosto de 2004, el Programa Universidad Virtual de Quilmes (Programa UVQ), de la Universidad Nacional de Quilmes (UNQ), implementó la Plataforma Campus Universitario en Entornos Virtuales (Campus nUEVO). El Programa UVQ, nacido en 1999 y pionero en Argentina, ponía en marcha un proceso de innovación tras cinco años de utilizar una adaptación del Campus Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya<sup>3</sup> –institución que fue modelo de transferencia en los comienzos y una referencia constante de desarrollo– como medio y ambiente para el desarrollo de sus propuestas de formación.

Si la experiencia inaugural estuvo marcada por la incertidumbre que generaba abrir un camino allí donde sólo había unas pocas experiencias internacionales y ninguna en el ámbito doméstico, la nueva implementación acarrea otros retos y desafíos. En primer lugar, se trataba de un cambio profundo en el ambiente y medio de una comunidad universitaria virtual ya consolidada y madura. En segundo término, esa comunidad se constituía en prácticas cristalizadas bajo un modelo pedagógico profundamente relacionado con el entorno tecnológico en el cual se instituyó y maduró. Cambiar este último, sin introducir modificaciones sustanciales al primero en el corto plazo era parte del desafío. También lo era, diseñar una plataforma lo suficientemente flexible para incorporar cambios a medio y largo plazo.

Hace un lustro, en el campo de la educación virtual la cuestión de la plataforma era una preocupación central. Hoy, con múltiples desarrollos informáticos que aportan soluciones para este tipo de proyectos -tanto del tipo propietario como del llamado código abierto- es común que se afirme que el problema de la plataforma está reducido a determinar los criterios para la mejor elección. En la UNQ, sin embargo, continuó siendo un punto nodal de preocupación. En primer lugar, porque no concebimos a la plataforma como una mera solución tecnológica; es, sobre todo, un territorio de realización y de desarrollo de la comunidad universitaria y, como tal, debe contribuir desde su lugar al cumplimiento de la misión institucional y social de la UNQ. En segundo lugar, porque la historia misma del Programa se edificó, en parte, sobre una solución informática, cuyo desarrollo original no pertenecía a la universidad. Cabe destacar, sin embargo, que la adaptación del Campus UOC y las transferencias metodológicas recibidas desde esa institución han sido no sólo una condición de posibilidad para la existencia del Programa UVQ, sino también una contribución fundamental en su historia.

Con el Campus nUEVO, la UNQ alcanza la autonomía tecnológica en lo que refiere a su plataforma educativa, como fruto de un esfuerzo conjunto de toda la comunidad universitaria. Un bien preciado que otorga mayores grados de libertad a

la hora de debatir y diseñar un plan de desarrollo que dé cuenta de las necesidades de nuestra institución pública de educación superior en el uso educativo de las tecnologías de la información y la comunicación.

En lo sucesivo, daremos cuenta de algunos de los aspectos condicionantes de la nueva plataforma. Se trata de cuestiones referidas tanto a las características propias del modelo pedagógico y metodológico del Programa UVQ, como de algunas prácticas sociales que lo han constituido y caracterizado. Luego, presentaremos el proceso de diseño, desarrollo e implementación. A partir de las premisas que lo guiaron, abordaremos sus resultados, fortalezas y debilidades.

## **LA COMUNIDAD VIRTUAL, EL MODELO PEDAGÓGICO Y EL ENTORNO TECNOLÓGICO PREVIO: UNA TRÍADA DE CONDICIONANTES**

El Programa UVQ se desarrolla en un entorno de características especiales: un *Campus Virtual* que como tal es un programa lógico-integral, que relaciona a sus integrantes a partir de la conexión a una red telemática. “*El Campus Virtual es una metáfora del entorno en donde se desarrolla el proceso educativo gracias a la utilización de las nuevas tecnologías (...) las personas que participan de este espacio integran una comunidad virtual de aprendizaje*” (Collebechi, Schneider y Villar, 2004, pp. 4).

Más adelante volveremos sobre nuestra concepción de *Campus Virtual*, pero advirtamos ahora que la constitución de la comunidad universitaria se realiza, entonces, bajo normas y reglas de intercambio distintas de la que conocemos en la modalidad presencial. En términos hipotéticos, el entorno virtual prefigura la emergencia de nuevas formas de sociabilidad bajo y mediante las cuales la comunidad universitaria se constituye y, si esa conformación ocurre, se consolida.

El proceso constitutivo de la comunidad universitaria, en su modalidad virtual, ha significado para estudiantes, profesores y personal de gestión un dificultoso camino en el que, progresivamente, se han creado o rediseñados procedimientos y normas que ayudaron a consolidar el marco comunitario. En este sentido, mantener una política abierta a las innovaciones y a las propuestas que emanaban desde la perspectiva de los propios actores ha sido una de las claves para la formulación de estrategias de fortalecimiento comunitario. Se presentan a continuación una serie de cuestiones que, por un lado, dan cuenta de ese proceso constitutivo y, por otro, proporcionan información sobre el contexto y las condiciones en que el mismo se ha desarrollado y se desarrolla.

### **Asincronía y comunidad: dos conceptos centrales**

El modelo que impulsa el Programa UVQ privilegia la utilización de recursos informáticos y estrategias comunicacionales que promueven y fomentan la comunicación asincrónica. La asincronía permite asegurar la autonomía de estudiantes y profesores, otorgándoles considerables grados de libertad para la organización de sus tiempos y espacios de estudio. Al mismo tiempo, garantiza para los estudiantes equidad en

el acceso a las clases, los textos, las consultas al profesor, los debates de los cursos y a toda una serie de informaciones relevantes. Es posible, sin embargo, que tal principio esté en crisis. Una crisis dada por la emergencia creciente de “*posibilidades de intercambio a tiempo real, sincrónico, que ofrecen las tecnologías de la información y la comunicación acerca a la modalidad virtual cada vez más a una relación cara a cara, similar a la que se establece en las modalidades presenciales*”, tal como advierten Collebechi, Schneider y Villar (2004, pp.1), y por la investigación y desarrollo de alternativas didácticas enfocadas en las ideas de cooperación y colaboración. Como señalan las autoras, esta es una cuestión que merece ser discutida y profundizada, pero que sin dudas demarca nuevas demandas en el diseño integral de las soluciones tecnológicas.

En otro orden, el proceso de consolidación de este programa de educación virtual, va acompañado y es concomitante con la construcción de la comunidad universitaria virtual. Y si bien una comunidad no se construye sólo con la voluntad de una institución o un conjunto de actores significativos; la institución puede (y debe, en nuestra perspectiva) darse estrategias y recursos tendientes a la promoción de la constitución de la comunidad y a la creación y creación de los espacios que le son propios.

En este sentido, el Programa UVQ establece y gestiona toda una serie de procesos tendientes a hacer del *Campus Virtual* algo más que un espacio al que se accede para ir en busca de unas determinadas clases y ayudas. Los foros públicos donde pueden interaccionar asincrónicamente todos los integrantes de la comunidad universitaria, los distintos espacios con información actualizada y confiable, los recursos para los trámites administrativos y los servicios, las aulas de tutorías, entre otros, son instancias donde la Comunidad se encuentra, se realiza y se reproduce.

Las comunidades virtuales se consolidan en referencia a la calidad de lo que se comunica y esto es independiente de las características tecnológicas del entorno. En este sentido, la información es un bien compartido y la institución, como responsable de la publicación y puesta en línea de gran parte de la información significativa, tiene absoluta responsabilidad sobre la calidad de aquella. Cada espacio del Campus debe “presentar lo que promete”, debidamente actualizado y garantizando fácil acceso. Si estas cuestiones fueron centros nodales de un contrato básico y tácito entre los componentes de la comunidad durante los cinco años precedentes a la puesta en línea del Campus nUEVo, no podían sino constituirse como condicionantes objetivos del proceso de diseño y de las estrategias de implementación de la nueva plataforma.

### **Campus Virtual: características, definiciones, procedimientos**

A través del Campus Virtual, el programa lógico-integral que es a la vez el medio y el entorno del Programa UVQ, el estudiante decide el momento y el lugar de estudio, con una propuesta accesible las 24 horas del día. El Campus Virtual es, además, un escenario de recreación de todas las condiciones, espacios y procedimientos que componen y rodean a los procesos de enseñanza y de aprendizaje en la modalidad virtual de esta institución de educación superior. Aún más, el Campus Virtual es un espacio complejo en el que se pueden encontrar, rediseñados y recuperados bajo la lógica pro-

pia del entorno virtual, todos los espacios y servicios propios de un Campus Universitario. En este sentido se han configurado las opciones dialógicas del entorno virtual y la interacción tanto punto a punto (característica de las experiencias de educación a distancia) como punto a grupo y grupo a grupo.

A propósito de esto, en el modelo pedagógico y metodológico del Programa UVQ, las aulas virtuales tienen una doble cualidad: son, por un lado, unitarias como espacio de transferencia y aprendizaje de unos contenidos específicos; y son, por otro lado, un ámbito plenamente integrado con el resto de la Universidad. El Programa UVQ no entiende al Campus Virtual como un mero espacio de tránsito para la llegada del estudiante a unos determinados saberes. Es, antes que eso, “toda una Universidad”.

También las plataformas de Chat (comunicación sincrónica) son espacios que, si bien no conforman parte de las estrategias pedagógicas, son lugares importantes para la conformación de grupos y para el fortalecimiento de la consolidación del grupo del aula. Los estudiantes integrantes de un aula, también conforman otros grupos (en otras aulas) y, sobre todo, son parte del grupo de tutoría, un espacio que los aglutinará durante todo su paso por la Universidad Virtual.

Con mayor o menor eficacia, esta descripción se ajusta a lo sucedido entre 1999 y 2004, pero también fue un factor determinante y decisivo a la hora de diseñar e implementar el Campus nUEVo, por cuanto este debía respetar –y en lo posible, mejorar– esas condiciones de integración comunitaria para la producción y reproducción de conocimiento. El Campus Virtual UOC 3.04 –nuestra plataforma durante esos años– pertenecía a una generación de entornos virtuales de aprendizaje preocupada por recuperar el aspecto comunitario. A diferencia de otros programas donde “cada curso en un Campus”, aquel Campus recuperaba una lógica integradora donde los cursos son parte de la Universidad. Y el nuevo entorno debía recuperar esa herencia.

Este abanico de posibilidades tecnológicas para las relaciones sociales, se suma a la vocación institucional manifiesta de transformar la interactividad en interacción. El Programa UVQ se conforma así como una comunidad académica virtual, que tiene, además, efectos sobre los mundos presenciales de cada uno de sus integrantes. En efecto, *“la virtualidad funde espacios y tiempos que son específicos y disímiles en el mundo presencial. Y esa tarea de fundición, de recreación y de inversión es lo que magnifica su potencial [como zona de sociabilidad específica. Como las comunidades] no se fundan en compartimentos estancos, la virtualidad se vuelve sobre los mundos presenciales transformándolos, en una relación recíproca y dialéctica”* (Gobato, 2002, pp. 56). Y el derrotero de esos significados y apropiaciones que realiza cada sujeto participante de la comunidad universitaria virtual, también fue fuente y condición para nuestra experiencia de migración del entorno virtual.

## **LA PLATAFORMA CAMPUS UNIVERSITARIO EN ENTORNOS VIRTUALES (CAMPUS NUEVO)**

El proceso de diseño, desarrollo e implementación de la Plataforma Campus nUEvo tuvo lugar bajo la impronta de **tres premisas**. La primera de ellas era de índole política y consistía en asegurar a la Universidad su autonomía tecnológica al respecto de esta cuestión particular. La segunda, nacía en la certeza de la necesidad de un cambio estructural en nuestro entorno virtual, lo que implicaba modificar de forma radical tres aspectos: la aplicación en si misma, los servidores (el hardware y su arquitectura) y la interfaz gráfica, reordenando los contenidos y rediseñando las estrategias de navegación y acceso.

Sin embargo, debíamos atender al hecho de que el Campus Virtual es el ambiente de desarrollo de una comunidad consolidada en sus prácticas y usos. Esto implicaba que la radicalidad del cambio debía minimizar los riesgos de incertidumbre que la novedad provocara en los usuarios. La tercera premisa fue, entonces, doble. Por un lado, respetar en esta primera etapa los procedimientos operativos que ya son acervo de los usuarios (estudiantes, profesores, graduados, no docentes). Por el otro, anclar el rediseño en los desarrollos actuales de interfaces gráficas tanto para aplicaciones en línea como para sistemas operativos y programas; haciéndolo susceptible de incorporar innovaciones crecientes de acuerdo a las demandas del modelo pedagógico.

### **Primera premisa: la autonomía tecnológica y la conformación plural de los equipos técnicos**

El Programa UVQ atravesó sus primeros cinco años con dificultades para promover novedades tecnológicas, en un proyecto y en una Universidad que se presentaban a sí mismos como innovadores. Esta situación no solo configuró la observación retórica de una contradicción, sino que se instaló como un nudo problemático recurrente entre los actores del Programa y, en algún modo, signó su devenir. Entre 1999 y 2004 solo se cuenta una actualización menor del Campus Virtual UOC en el año 2000 y la producción de una plataforma propia que no llegó a implementarse – el Campus Notredame– y que solo se utilizó en forma de prueba piloto para impartir cuatro cursos de capacitación para el personal administrativo de la Universidad. Las fuentes de este estancamiento tecnológico pueden encontrarse tanto en factores externos como internos a la institución.

Hacia finales de 2003, el gobierno de la UNQ decidió recuperar para si el control total del Programa UVQ y, entre sus objetivos, se propuso asegurar la autonomía tecnológica en lo que refiere a su plataforma educativa. Todo un proceso de análisis y búsqueda de soluciones se abrió entonces. Los participantes principales fueron los equipos académicos del Programa UVQ a través de su Unidad de Comunicación y los equipos técnicos de la Secretaria de Comunicación y Tecnologías de la Información de la UNQ. Para definirlo de una manera esquemática, unos representaban el interés pedagógico y académico, y los otros el interés técnico.

La experiencia fue fructífera ya que se trataba de un equipo con una larga historia de interrelaciones. Desde 2000 ambos equipos trabajaron en conjunto en la definición y diseño de los diferentes sistemas de administración académica del Programa. En ese proceso, unos y otros aprendimos en qué cuestiones debíamos subordinar nuestros deseos a las necesidades o posibilidades del otro. También, como fruto de ese proceso, unos y otros incorporamos saberes que nos permitieron construir un espacio común de investigación y desarrollo no inserto en los programas formalmente reconocidos por la Universidad, pero de gran impacto en el desarrollo del Programa UVQ. El temido enfrentamiento entre tecnólogos y pedagogos que había surcado los primeros tiempos de vida del Programa, se convirtió en diálogo fecundo y productivo.

En principio, un equipo de la Unidad de Comunicación desarrolló un diseño teórico de la nueva Plataforma, indicando los lineamientos generales del diseño final y los objetivos del nuevo entorno. Para hacerlo, recurrió a los desarrollos e ideas previas sobre las que habían trabajado en el pasado diversos integrantes de los equipos académicos. Ese diseño teórico fue discutido y aprobado en el ámbito de la Dirección Académica del Programa UVQ y más tarde, puesto a consideración de los equipos técnicos. Con ese documento inicial como guía, se abrió el proceso de búsqueda de las mejores soluciones tecnológicas. Se resolvió convocar a empresas externas, algunas de las cuales tenían relación con la Universidad, para colaborar en aquellos aspectos donde los equipos propios no resultaban suficientes, compartiendo en parte los productos del desarrollo.

Un hecho destacable es la presencia permanente de todos los sectores del equipo para la toma de decisiones. Así, un representante de los equipos académicos siempre tomó parte de las reuniones donde se evaluaban las alternativas técnicas, en la convicción de que cualquier decisión de esa índole tendría o podría tener repercusiones sobre el modelo pedagógico o la comunidad universitaria. Ninguna determinación era tomada sin la aprobación de la instancia académica, así como los requerimientos de esta eran siempre atentos a las posibilidades que los responsables técnicos indicaban.

### **Segunda premisa: cambio estructural del entorno virtual**

El diseño del Campus nUEVo no solo abarcó el desarrollo de una aplicación completa e integral, escrita desde el primer hasta el último código, sino también el diseño de una confiable arquitectura de servidores para soportarla. Además, la nueva plataforma potenciaba la integración entre los sistemas de gestión académica y administrativa, y la plataforma educativa, tanto en lo que refiere a la administración del Campus por los primeros, como al acceso de los estudiantes a los sistemas de gestión en línea. No es objetivo de esta comunicación describir ni las cuestiones referidas a la programación de la aplicación ni de los servidores y equipos sobre la que se ejecuta. Basta mencionar que esto es un desarrollo original de la Universidad Nacional de Quilmes en cooperación con la empresa Netizen S.A.

En cuanto a las estrategias de comunicación, las opciones de navegación y requisitos de usabilidad, el diseño de la Plataforma Campus nUEVO tuvo como objetivo la composición de un ambiente de consola, que permitiera minimizar las opciones de entrada a los recursos principales, asegurando al usuario una experiencia transparente e inmediata. Como refiriéramos, la comunidad universitaria tenía ya sólidas prácticas de navegación adquiridas en el Campus UOC 3.04. El desafío consistió en articular una experiencia totalmente novedosa que, sin embargo, recuperara el acervo de los usuarios y les permitiera operar exitosamente en el nuevo entorno con sus conocimientos previos. El nuevo diseño integral debía, a la vez, resignificar la socialización en el entorno existente y preparar el camino para la introducción progresiva de innovaciones.



Figura 1

En este sentido, los pasos operativos y las funcionalidades del Campus UOC 3.04 fueron rediseñadas en la interfaz gráfica y simuladas por la nueva aplicación, aún cuando, muchas veces el esquema lógico fuera diferente. Como se aprecia en la Figura 1 el cambio en la disposición de los contenidos y de los accesos a los mismos entre una y otra plataforma es considerable.

El Campus nUEVO se caracteriza por mantener visibles las opciones principales de los menús que permiten navegar en los diferentes espacios de información, interacción y acceso a los servicios, organizando estos en zonas de contenidos (Figura 1). El Menú Principal contiene cuatro iconos que son la puerta de entrada a las cuatro grandes áreas de contenidos y funcionalidades a través de las cuales está organizado el Campus Virtual: la zona inicio, la zona aulas, la zona comunidad y servicios y la zona correo.



La “barra de estado”, que informa de la zona de contenidos activa (es decir, la que se está navegando), contiene el vínculo para finalizar la sesión y tres utilidades muy importantes: el indicador de llamada a una conversación en línea (Chat), el indicador de mensajes sin leer en el correo personal, y la utilidad de búsqueda de usuarios y usuarios conectados.



Figura 1: La disposición de los contenidos en el Campus nUEVO

El “menú configuración” contiene dos opciones: la ayuda general del campus y las herramientas para establecer preferencias de navegación. Tanto el Menú Principal como la “barra de estado” y el “menú configuración” se mantienen visibles y operativos durante toda la experiencia de navegación en el Campus. El “área de trabajo” es el espacio donde se despliegan los contenidos, opciones o utilidades a las que se acceden a través de los menús y la “barra de estado”.

La “zona inicio” se despliega automáticamente cuando el usuario ingresa al Campus. Presenta los datos personales del usuario (“habeas data”), accesos rápidos a las novedades y a la agenda académica y un monitor de los mensajes en cada una de las aulas en las que se encuentra participando. A través de este último, el usuario puede acceder en forma directa al aula que desee.

La “zona aulas” presenta todas las aulas en las que el usuario participa o ha participado. Se diferencia entre aulas activas, las que el estudiante o profesor está cur-

sando en ese momento y a las que también puede ingresar desde la “zona inicio”, y las aulas finalizadas.

La “zona de comunidad y servicios” agrupa toda una serie de espacios de información y utilidades del campus, es decir espacios de contenidos institucionales y académicos, y de acceso a servicios provistos por los sistemas de gestión académica de la UVQ. Es aquí donde los estudiantes pueden acceder a las inscripciones en línea, a las certificaciones, a la consulta de su foja académica, a los foros públicos y a la información institucional, entre otros. Por último, la “zona correo” es el acceso a la cuenta de correo electrónico personal del usuario.

### **Tercera premisa: Minimizar la incertidumbre**

Como señaláramos, en el diseño del campus debía asegurar líneas de ruptura y de continuidad con la anterior plataforma. Era improbable, sin embargo, que por sí solo asegurara la contención y re-socialización de los usuarios. Para estos objetivos, fue diseñada una estrategia comunicacional de resultados aceptables para la magnitud del cambio. Treinta días antes de la implementación, ésta fue anunciada. La estrategia de comunicación fue centralizada desde la página principal del Campus Virtual y fortalecida desde las aulas de tutorías. Consistió en explicar puntillosamente todo el proceso de implementación del nuevo campus.

Si bien el proceso de puesta en línea de la nueva plataforma era la cuestión más significativa a los ojos de los integrantes de la comunidad universitaria, ese cambio tecnológico implicaba el no menos importante proceso de migración de datos y usuarios desde el Campus UOC al nuevo entorno. Todas las aulas y sus contenidos, los mensajes en las cuentas de correo electrónico, las opciones a las que tenía acceso cada usuario, fueron migradas de una a otra plataforma. Para hacerlo, entre el 2 y el 12 de agosto de 2004 se paralizó la actividad del Programa UVQ.

El cambio de plataforma conllevaba también toda una serie de novedades extra: cambiaría la dirección de la página principal del Programa UVQ, también el sufijo de las cuentas de correo electrónico de todos los usuarios (antes @cvq.edu.ar, ahora @uvq.edu.ar) y como novedad, la capacidad de almacenamiento de las cuentas tendría una cuota máxima. También, cada integrante de la comunidad universitaria virtual mantendría su nombre de usuario pero debía obtener una nueva contraseña, mediante un sistema especialmente diseñado a tal fin. Había también modificaciones al calendario académico, con el corrimiento de fechas de inicio en algunos cursos. Todas estas novedades fueron fuertemente difundidas al interior de la comunidad universitaria, haciendo que también aumentara el grado de incertidumbre respecto del nuevo entorno, junto a una advertencia generalizada sobre la posibilidad de fallos e inconvenientes durante los primeros días de la implementación.

Durante los días en que no hubo acceso al campus, la página de la universidad informaba paso a paso lo que estaba ocurriendo y mantenía canales de comunicación alternativas para que los estudiantes pudieran establecer contacto con las dife-

rentes áreas de la universidad. Durante esos días, casi seis mil usuarios y toda la información que les competía fueron migrados al Campus nUEVo 1.0, se realizaron las últimas pruebas piloto, una comprobación de muestra de la consistencia de la información migrada y talleres intensivos de capacitación para docentes y personal administrativo.

Finalmente, el 12 de agosto se puso en línea el nuevo entorno, también con una fuerte campaña de comunicación. La relación del nuevo formato con los viejos procedimientos era objeto de una descripción detallada y los equipos de las unidades de tutoría y de comunicación cooperaban asistiendo aún telefónicamente a los usuarios. La nueva Plataforma tuvo interrupciones y caídas en repetidas oportunidades durante la primera semana, hasta que se ajustaron los servidores y se obtuvo un rendimiento normal. En general, la recepción de los estudiantes y profesores fue muy buena. Durante el primer mes, el número de consultas fue alto, pero conforme los usuarios se reconocían en el nuevo entorno las dudas y problemas decayeron. En cuanto a las falencias de la estrategia de comunicación del cambio, es posible que esta hubiera sido más efectiva si durante los días reservados a la migración se hubiera habilitado un simulador del nuevo Campus donde los estudiantes pudieran comenzar a reconocer el entorno y a prevenir problemas o dificultades. También, es posible que ante cambios de esta magnitud sea recomendable apoyar la campaña comunicacional, con documentos en papel o manuales en línea accesibles con mayor antelación. De todas formas, el proceso de implementación y migración fue a todas luces exitosos: no se registraron deserciones ni reclamos y quejas graves. La solidez de la constitución de la comunidad fue de gran ayuda: sobre todo los estudiantes, tomaron esta implementación como algo que los involucraba directamente, colaborando con los equipos técnicos y ofreciendo su paciencia y aliento ante las dificultades iniciales.

## **EL PROCESO DE INNOVACIÓN EN MARCHA**

Actualmente, los equipos técnicos se encuentran trabajando sobre el proceso que llamamos “segunda etapa” y que consiste en realizar algunas mejoras a los servicios y la usabilidad del correo electrónico, los recursos de información en línea y un dispositivo para el almacenamiento y consulta de evaluaciones. Al mismo tiempo, los equipos académicos desarrollan las especificaciones para una serie de recursos para el trabajo colaborativo y una herramienta para el trabajo virtual en grupos. El objetivo es diseñar alternativas didácticas específicas para las distintas disciplinas que den sentidos diferenciales a los recursos informáticos. En el horizonte, la apuesta es establecer sólidas relaciones de cooperación con otras universidades de la Argentina o el exterior para el desarrollo de módulos experimentales que puedan acoplarse a las diferentes plataformas y que permitan el desarrollo autónomo según las necesidades de cada universidad, en virtud de sus programas pedagógicos y de sus políticas universitarias.

El proceso por el cual se dotó de un nuevo entorno a una comunidad consolidada fue fruto de una articulación compleja entre actores diversos y con el sesgo fuer-

te de una historia particular. Los desafíos que la virtualidad presenta a la universidad no son sólo didácticos, tecnológicos u organizacionales, también están emparentados con las propias prácticas y convenciones de la comunidad académica. “*En el marco de un Programa no presencial no siempre se investiga o se produce conocimiento con los mismos medios ni de las mismas formas que en los contextos convencionales*” (Pérez y Gobato 2004:14). En efecto, contra lo que pudiera suponerse, implementar el Campus NUEVO no es el cierre de un proceso de desarrollo e innovación, sino el inicio. El Programa UVQ ha sido exitoso en muchos de sus aspectos relevantes: la calidad académica de sus propuestas de formación y de sus materiales didácticos, la fortaleza de su comunidad universitaria, su contribución a la consolidación de la virtualidad como una modalidad legítima para la educación superior en la Argentina, entre otros. En contraste, una de sus deudas más marcadas se hacía patente en el plano tecnológico. Ahora, comienza a saldarla.

## NOTAS

1. Este trabajo fue presentado en las mesas redondas del Encuentro Internacional de Educación a Distancia UNAM 2005 - VirtualEduca 2005, realizado en la Universidad Nacional Autónoma de México en junio de 2005.
2. Agradezco particularmente a Elias Matoffi, integrante de los equipos técnicos del Programa UVQ, por su participación, cooperación y colaboración permanente en la experiencia, en el marco de la Unidad de Comunicación del Programa. Asimismo, agradezco a los integrantes de los equipos académicos del Programa por las lecturas y recomendaciones para el presente trabajo.
3. En adelante, “Campus UOC”
4. Entre los factores exógenos tiene especial relevancia la crisis social, política y económica de la Argentina que hizo explosión en 2001 y la consecuente devaluación, que imposibilitó mantener los acuerdos comerciales con la UOC y la compra de las actualizaciones.
5. Entre 1999 y 2004, La UNQ mantuvo bajo su órbita a los equipos académicos del Programa UVQ, pero delegó la administración económico-financiera del proyecto en la empresa Campus Virtual S.A., en parte propiedad de la Universidad. En 2004, la UNQ deshizo ese vínculo y recuperó la gestión integral del Programa.
6. El equipo de diseño, desarrollo e implementación del Campus nUEVO 1.0 estuvo integrado por: Graciela Lecchi, Federico Gobato, Guillermo Durban, Pablo Galicchio, Andrés Nocer y Elias Matoffi (UNQ), Darío Schilman y Vanesa Ryk (Netizen S.A.)
7. Pérez y Gobato (2004) señalan a estos procesos de investigación no formalizados como un momento constitutivo de la virtualidad como un objeto de estudio: “se desarrollan en el proceso de construcción de conocimientos y herramientas que son de gran utilidad en la vida cotidiana del programa y han realizado aportes significativos, cuyos logros no están insertos ni reconocidos dentro de una investigación concreta”
8. Es el caso del WebStudio de la empresa Netizen S.A., quien desde los inicios del Programa UVQ, mantuvo una relación directa con el mismo, asumiendo la administración técnica integral del Campus UOC 3.04.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Collebechi, M. E., Schneider, D. y Villar, G. (2004). "Dimensiones para el análisis de la enseñanza en las propuestas de educación virtual". Ponencia presentada en el I Congreso Internacional Educación, Lenguaje y Sociedad. Tensiones Educativas en América Latina, organizado por la Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de La Pampa, General Pico, Provincia de La Pampa, Argentina. [en línea] Disponible en: <http://www.fchst.unlpam.edu.ar/iciels/173.pdf> [consulta 2004, 02-10].

Gobato, F. (2002). "Instituciones de la Virtualidad: la Universidad en el Ciberespacio" en Flores y Becerra (Comp.), *La*

*Educación Superior en Entornos Virtuales. El caso del Programa Universidad Virtual de Quilme. Bernal: Universidad Nacional de Quilmes Ediciones, (pp. 51-78)*

Pérez, E. M. y Gobato, F. (2004). "La virtualidad como objeto de estudio. Los vaivenes de la investigación sobre nuevos entornos para la educación superior: el caso del programa UVQ - UNQ". Ponencia presentada en el IV Encuentro Nacional y I Latinoamericano: La Universidad como Objeto de Investigación, Universidad Nacional de Tucumán, Facultad de Filosofía y Letras, San Miguel de Tucumán, Argentina. Publicada en el CD de Actas del Congreso.

---

## PALABRAS CLAVE

Migración, comunidad virtual, campus virtual, innovación, pedagogía, tecnología.

## KEY WORDS

Migration, virtual community, virtual campus, innovation, pedagogy, technology.

## PERFIL ACADÉMICO DEL AUTOR

Sociólogo. Docente e investigador de la Universidad Nacional de Quilmes (Argentina). Es docente del Programa UVQ desde 1999, coordinó la Unidad de Comunicación de ese Programa entre 2000 y 2005. Ha desarrollado investigación en el campo de la comunicación, la educación y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, donde los aspectos referidos a la adopción de tecnología, la constitución de comunidades virtuales y el diseño de entornos virtuales de aprendizaje para la educación superior han sido sus centros de interés fundamentales.

Dirección postal: Programa de Educación no Presencial  
Universidad Nacional de Quilmes  
Roque Sáenz Peña 352 (B1876BXD),  
Bernal, Provincia de Buenos Aires, Argentina.  
E-mail: [fgobato@unq.edu.ar](mailto:fgobato@unq.edu.ar)

Fecha recepción del artículo: 08. 03. 2006

Fecha aceptación del artículo: 17. 03. 2006