

## UN CURSO VIRTUAL ÓPTIMO EN LA DIPLOMATURA DE EDUCACIÓN SOCIAL DE LA UNED

### AN OPTIMAL VIRTUAL COURSE OF SOCIAL EDUCATION AT THE UNED

Sonia M<sup>a</sup> Santoveña Casal  
ssantovena@edu.uned.es

*Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)-Dpto. Didáctica, Organización Escolar y Didácticas Especiales, Facultad de Educación  
Edificio de Humanidades - UNED, Senda del Rey, 7 - 28040 Madrid*

*Sobre la base de los resultados obtenidos en la investigación realizada en la Tesis doctoral "Análisis de cursos de Educación Social: Los entornos virtuales de aprendizaje y su incidencia en la calidad" extraemos las características que debe poseer un curso virtual para ser considerado óptimo para la enseñanza universitaria. Se plantea una descripción del curso virtual por medio de tres dimensiones de análisis: Entorno virtual, Metodología didáctica y Tecnología utilizada.*

*Palabras clave: : Entorno virtual, Metodología didáctica, Técnica, curso virtual y calidad.*

*On the base of the results obtained in the investigation made in the doctoral Thesis "Analysis of courses of Social Education: The virtual environment of learning and its incidence in the quality" we extract the characteristics that a virtual course should have to be considered optimal for university education. The virtual course is described using three dimensions of analysis: Virtual surroundings, didactic Methodology and employed Technology.*

*Keywords: Virtual surroundings, Didactic Methodology, Technical Methodology, Virtual course and Quality.*

#### 1. Introducción.

El aumento vertiginoso de cursos a través de la Red es evidente. La mayoría de las instituciones universitarias (presenciales y a distancia) ofrecen cursos en línea. Cursos que en muchos casos no presentan una calidad didáctica y metodológica que favorezca el proceso de enseñanza-aprendizaje. Dentro de las ofertas que tenemos a nuestra disposición es conveniente conocer qué diferencias se pueden presentar entre ellas y qué ventajas e inconvenientes nos están aportando.

La Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) ofrece a alumnos y

profesores diferentes medios tecnológicos para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Entre estos recursos innovadores podemos destacar la gran expansión y el aumento de cursos virtualizados para las distintas disciplinas. A través de los cursos virtuales se ofrece a los alumnos la posibilidad de reforzar y complementar su aprendizaje por medio de la integración, en un solo espacio, de los principales recursos que ofrece la Red. El uso adecuado de estas tecnologías tiene que ir acompañado de una base metodológica constructivista que facilite el aprender haciendo; es decir, aprender a aprender. En el transcurso de estos años, se comprueba un

creciente desarrollo en el aumento de las titulaciones virtualizadas y por consiguiente del número de alumnos matriculados en nuestros cursos virtuales. En 2003 la UNED disponía de 11 licenciaturas, 2 diplomaturas, 200 cursos de Doctorado y diversos cursos de Especialista, Experto y Máster. Más de cuatrocientas asignaturas disponen de cursos telemáticos y el volumen de los alumnos matriculados aumenta de 24.000 en el curso académico 2000-01, a 110.000 en el 2003-04. Para el curso académico 2004-05 se han incorporado nuevas licenciaturas, aumentando en más de 200 el número de cursos virtuales. La oferta educativa sigue creciendo.

## **2. Metodología de investigación.**

### **2.1. Objetivos de investigación.**

El estudio que se presenta en este artículo, es el resultado de un análisis más amplio, incluido en la Tesis «Análisis de cursos de Educación Social: Los entornos virtuales de aprendizaje y su incidencia en la calidad», cuyo objetivo ha sido la evaluación de la calidad de los cursos virtuales de Educación Social de la Facultad de Educación de la UNED.

Con relación al estudio presentado el objetivo es la presentación de los resultados obtenidos en el curso virtual óptimo de la muestra analizada, por considerarlo un ejemplo en el uso y la integración de los recursos didácticos utilizados por la Universidad en Educación Social. En el estudio se presenta y analizan los resultados obtenidos en el curso virtual óptimo de Educación Social, que denominamos Curso virtual «A». En definitiva, los objetivos de la investigación han sido:

-Análisis de la participación en el curso virtual «A» de Educación Social: accesos y uso de las herramientas de comunicación por parte de Profesores titulares, Profesores-

Tutores y Alumnos.

-Evaluar la calidad del entorno, de la metodología didáctica y la calidad técnica del curso virtual.

-Conocer la relación entre la calidad de los cursos y la participación de los profesores y estudiantes.

### **2.2. Población/muestra.**

La población está formada por profesores, tutores, alumnos y asignaturas troncales y obligatorias de Educación Social, de la Facultad de Educación de la UNED y la muestra aceptante está formada por profesores, tutores, alumnos y asignaturas troncales y obligatorias de Educación Social, de la Facultad de Educación de la UNED.

- Profesores de la Sede Central: *Población* 71 y en el Curso virtual «A» 6, la *Muestra* 21 y en el Curso virtual «A» 6.

- Profesores-Tutores: *Población* 6200 y en el Curso virtual «A» 71. *Muestra* 72 y en el Curso virtual «A» 16.

- Alumnos: *Población* 9712 y en el Curso virtual «A» por 3867. *Muestra* 412 y en el Curso virtual «A» 117.

- Asignaturas: La población está formada por las asignaturas de la diplomatura de Educación Social de la UNED del Plan de Estudios de 2000, implantado a través del R.D. 1414/2000 de 21 de julio (BOE 4-8-00). La disciplina se organiza en materias troncales (30% de la carga lectiva), obligatorias, optativas y de libre configuración (10% de la carga lectiva). (RD 1420/87 y RD 1267/94). De las 21 asignaturas de la diplomatura que constituían la población se obtuvo una muestra de 8 asignaturas sobre las que se desarrolló el estudio. Uno de los cursos virtuales evaluados, el curso virtual «A», entre los 8 objeto del estudio, obtuvo los mejores resultados presentando diferencias

significativas con el resto de las asignaturas ya que registró los mayores índices de calidad y de participación.

### **2.3. Instrumentos de evaluación.**

Por medio de diferentes técnicas e instrumentos de recogida de información se realizó un análisis descriptivo y un análisis relacional de la calidad y de la participación que se registraba en los cursos virtuales, como a continuación se describe:

- Cuestionario: está destinado a evaluar la calidad de los cursos virtuales objeto de estudio; es decir evalúa la calidad general de los entornos virtuales de aprendizaje (WebCT) donde se han publicado los cursos estudiados, la calidad de la Metodología didáctica y la calidad técnica utilizada en los cursos virtuales de Educación Social. El cuestionario definitivo estaba formado por 4 partes: instrucciones para su administración, datos personales y profesionales, 36 preguntas cerradas y cuatro abiertas. Integrado por 36 ítems con 5 opciones de respuesta que indican la frecuencia o intensidad con la que el curso cumple esa característica. Las respuestas cerradas se contestan marcando con una «X» la casilla correspondiente de acuerdo con esta escala: 1 (Nada); 2 (Muy poco); 3 (Algo), 4 (Bastante) y, 5 (Mucho). Las preguntas abiertas son cuatro: tres que solicitan sugerencias para mejorar la calidad del entorno, la calidad didáctica y la calidad técnica, y una cuarta que pretende recoger otros comentarios.

- Herramienta de «Seguimiento de alumnos» de WebCT: esta herramienta nos permite conocer la participación de los usuarios de los cursos, participación medida a través de los media de accesos a los cursos virtuales y a través de la media de mensajes leídos y enviados a los foros por parte de alumnos y

tutores. A través de la herramienta «Seguimiento de alumnos» se han registrado los siguientes datos: accesos al curso virtual y mensajes enviados y de mensajes leídos en el foro de debate por parte de alumnos y tutores.

- Revisión del uso de las herramientas de Comunicación: se realiza un análisis de contenido de los mensajes enviados al correo electrónico y a los foros de debate y se completa el estudio cuantitativo.

### **2.4. Descripción preliminar de los cursos virtuales estudiados.**

La diplomatura de Educación Social fue una de las primeras titulaciones de la UNED que dispusieron de aula virtual.

- Diseño y estructura de los cursos virtuales: la Plataforma se ha diseñado y modificado para adaptarla a los estudios universitarios. El diseño, organización y denominación de iconos, han sido algunos de los aspectos reformados. Las páginas de información general de las diferentes materias se actualizan cada año académico presentando su propia navegación y estructuración. Los cursos muestran una interfaz similar con relación al fondo de página, iconos, disposición de elementos y herramientas básicas. Con esto, se pretende obtener un proceso de aprendizaje positivo, facilitar la adquisición de conocimientos, fomentar la motivación y la economía cognitiva (Unidad de Virtualización Académica, 2004). Todos los cursos de Educación Social están publicados en WebCT, presentando un conjunto de herramientas educativas que facilitan el proceso de enseñanza-aprendizaje en Red. Cuatro son las herramientas básicas de la plataforma: Contenidos, Comunicación, Estudio y Evaluación.

- Herramientas de aprendizaje: Contenidos, Comunicación, Estudio y Evaluación (Santoveña Casal, S.M, 2007)

**Herramienta de Contenidos:** herramienta que presenta el núcleo fundamental del curso. Las distintas herramientas que presenta ayudan a organizar el curso en función de las necesidades específicas de cada disciplina. Las aulas virtuales se basan en un lenguaje de programación dinámico sobre la base de los elementos multimedia incorporados en los cursos, como son: vídeos en streaming, videoconferencias, programas de radio, presentaciones en flash interactivas y descriptivas, glosarios, actividades con refuerzo, etc. Con todos estos medios didácticos se articulan los contenidos del curso: Programa (información general de la asignatura), Módulo de Contenidos (materiales didácticos y el desarrollo de los temas del programa), Glosario (catálogo de palabras y sus definiciones interactivo), Calendario (facilita la comunicación de novedades y eventos) y Buscar (permite la búsqueda de términos o frases que aparezca en la asignatura).

Herramientas de comunicación: correo electrónico, foro de debate principal, tablón de Anuncios y tutorías.

**Herramienta de estudio:** destinadas para facilitar el estudio y aprendizaje: *Consejos* (permite poner a disposición del alumno una serie de orientaciones que aparecen en ventana independiente cuando el alumno accede a WebCT); *Grupos de trabajo* (permite crear diferentes grupos de prácticas/trabajo y asociarles foros de debate privados); *Mi progreso* (Registro de los accesos de los alumnos) y *Mi página* (El alumno puede diseñar y crear su propia página web).

**Herramienta de Evaluación:** permiten realizar una evaluación cuantitativa y cualitativa. Pueden ser configuradas en

función de las necesidades específicas del curso: limitar el tiempo de realización, establecer el número de intentos permitidos, etc. Herramientas disponibles: autoevaluación (permite incluir diferentes tipos preguntas abiertas y cerradas); examen o cuestionario (medio de refuerzo del aprendizaje y para la simulación de las pruebas presenciales) y Trabajos (crear, enviar y evaluar trabajos).

### 3. Resultados.

La población del curso virtual estaba formada por 3867 alumnos, 71 tutores y 6 profesores de la Sede Central. En total estaba formada por 3938 sujetos. Han participado en la investigación el 2,9% de los alumnos, el 21,1% de los tutores y en total el 3,3% de la población de la asignatura. La muestra que han respondido al cuestionario está compuesta por 133 sujetos, de los cuales 117 son alumnos y 16 tutores 91 mujeres y 36 hombres, 71 solteros y 50 casados, 3 divorciados, 2 religiosos. La mayor parte de la muestra está en primer curso esto es comprensible puesto que se trata de una asignatura de primero. 54 sujetos tienen «De 1 a 5 años» y 36, «De 5 a 10 años» de experiencia en Nuevas Tecnologías. Sólo se encuentra 1 sujeto que no tiene experiencia. El medio de envío del cuestionario ha sido principalmente WebCT (74) y 28 por correo electrónico. La mayoría de los sujetos que han participado en la investigación son de los centros asociados de Madrid (53), Cataluña (14) Valencia (11) y Andalucía (10). Los centros asociados visitados de Madrid han sido: Virgen de la Paloma, Móstoles, Parla, Rivas Vaciamadrid y Pozuelo de Alarcón.

- Estudio de la calidad del curso.

El curso ha sido el que ha obtenido mejor valoración de las 8 asignaturas estudiadas. Obtiene en las tres dimensiones las medias

más altas: 30,22 en la variable calidad del Entorno General, 37,42 en la variable Metodología didáctica y 69,6 en la calidad Técnica.

Con relación a la **calidad del Entorno** se ha encontrado que los aspectos mejor evaluados están relacionados con la interactividad y eficacia y eficiencia del curso: 38,3% de la muestra estudiada está bastante de acuerdo y un 33,8% está muy de acuerdo con que el curso ofrece interactividad entre los usuarios de los cursos y con el ordenador; es decir, los alumnos y tutores pueden participar, individualmente y en grupo, en las actividades propuestas por los responsables del curso. 35,3% está bastante de acuerdo y un 32,3% está muy de acuerdo con que el aula facilita la relación entre un usuario y la máquina y/o entre usuarios, situando el control del desarrollo del curso en el discente. Además, consideran el 48,1% bastante y 24,1% algo que es un recurso eficaz y eficiente, un complemento a los materiales impresos eficaz y eficiente que ayuda a conseguir los objetivos de aprendizaje de la asignatura y que ofrece un conocimiento teórico-práctico con posibilidades de aplicación directa a la realidad. El resto de los ítem informan que los usuarios consideran que en el curso se presta atención al desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje a través de la Red, que el aula compensa en cierta medida la inversión económica, que es versátil (presenta fórmulas organizativas adaptables), que potencia el pensamiento divergente, la discusión y el debate (se estimula a los alumnos a hacer preguntas, reflexionar y a buscar respuestas) y que es un curso atractivo, llamativo y seductor, donde se combinan los colores e imágenes de forma agradable y no sobrecargando la página.

Con relación a la **calidad didáctica y metodológica** que ofrece el aula virtual se ha

observado que el curso brinda una gran cantidad de contenidos que están adaptados a la materia y los objetivos previstos y desarrollados de forma exhaustiva. Entre los aspectos mejor evaluados de la asignatura encontramos tres pertenecientes a esta dimensión. 43,6% están bastante de acuerdo y el 26,3% están algo de acuerdo con que el aula ofrece contenidos y metodología didáctica que facilita la transferencia de la información al conocimiento. El 39,8% están bastante de acuerdo y el 30,1% están muy de acuerdo con que el curso tiene capacidad psicopedagógica, capacidad para motivar al discente; es decir, capacidad para potenciar actitudes positivas hacia el estudio, manteniendo el interés en el seguimiento del curso. El 40,6% están bastante de acuerdo y el 26,3% están muy de acuerdo con que el aula tiene capacidad para fomentar el aprendizaje activo y constructivo, permitiendo al alumno reconstruir el aprendizaje integrando los nuevos conocimientos con los que ya posee. Ninguno de los ítem de esta dimensión están entre los que peor se han evaluado en la asignatura. Entre los elementos peor valorados están los relacionados con la calidad de los contenidos: la atención a los distintos estilos de aprendizaje y la variedad y riqueza de las actividades que trascienden el uso de la memoria, facilitando la comprensión y el razonamiento.

Otros dos aspectos son los relativos al uso de las herramientas de Estudio y Evaluación que ofrece la plataforma. Con relación a las herramientas de Estudio, se observa que no se han organizado grupos de trabajo a través de la herramienta Grupos de trabajo y no se ha utilizado la herramienta Página personal. Entre los aspectos que se pueden señalar del uso de las herramientas de Evaluación podemos destacar que no se han utilizado como tal, pero en su lugar se ha incorporado

un cuestionario al inicio del curso que es un examen de prueba para que los alumnos puedan practicar la realización del examen.

Por último, con relación a la cantidad de contenidos ofertados, se puede confirmar que son aspectos positivamente puntuados. Se brinda información general completa, una guía del curso que informa a los alumnos sobre los siguientes aspectos: el equipo docente, objetivos, contenidos, orientaciones, bibliografía, otros materiales didácticos, el sistema de evaluación y el horario de atención al alumno. Los contenidos didácticos están distribuidos por los siguientes apartados: Justificación, objetivos, índice de contenidos e indicaciones para el estudio. No se presenta un desarrollo de contenidos exhaustivo, sino contenidos básicos de presentación y orientación de la materia. No se ofrece un glosario específico de la asignatura, sino un glosario con términos relacionados con la virtualización. Los contenidos del curso se presentan en formato HTML y también hay algunas animaciones.

El sistema de evaluación incluye aspectos prácticos (cuadernillos) y aspectos teóricos. El examen se plantea como prueba objetiva, como prueba de reflexión/reelaboración y una tercera parte práctica. El objetivo del Equipo Docente es plantear una asignatura donde el educador social aprenda a ser educador social a través de una asignatura coherente como educador.

Otros recursos didácticos utilizados a través de la Red son: la página web de la asignatura y los programas de radio. En la página web de la asignatura el estudiante encuentra los cuadernillos de prácticas, programas informáticos, programas de radio, videoconferencias, ejemplos de exámenes y preguntas. Es conveniente destacar que la asignatura también brinda diferentes programas de radio en directo y en diferido.

Desde la página de la asignatura el estudiante puede acceder a los programas emitidos desde el curso académico 2001-02 hasta el 2005-06. En total presentan 10 programas de radio, dos por cada curso académico.

El tercer aspecto estudiado, la **calidad Técnica** del curso indica que algunos de los aspectos técnicos son parte de los ítems que más alto se han puntuado en la asignatura. Entre estos aspectos podemos destacar aquellos relacionados con la navegabilidad: el 45,9% está bastante de acuerdo y el 29,3% están muy de acuerdo con que los encabezados y títulos de las páginas son detallados y explícitos. El 42,1% está bastante de acuerdo y el 25,6% están muy de acuerdo con que la navegación es sencilla y facilita el desplazamiento y la localización de los recursos. El 43,6% está bastante de acuerdo y el 24,1% están muy de acuerdo con que la longitud de la página es corta y la información está dividida sin sacrificar la coherencia, párrafos y textos breves. El 50,4% está bastante de acuerdo y el 26,3% están muy de acuerdo con lo adecuado de los elementos de navegación (el tamaño de los iconos y botones, el diseño y la adaptación a la población). El 42,9% está bastante de acuerdo y el 26,3% están muy de acuerdo con que el diseño del curso se caracteriza por presentar una apariencia visual agradable, equilibrada (imagen-texto; calidad-tamaño de imágenes), dinámica e innovadora que facilita el estudio. El 37,6% está bastante de acuerdo y el 30,1% están muy de acuerdo con que las herramientas que presenta el curso (contenidos; de comunicación; de evaluación y de estudio) tienen calidad técnica en su funcionamiento y programación.

Los elementos que peor se han evaluado en la dimensión técnica son además los que más bajas puntuaciones han obtenido teniendo en cuenta todas las dimensiones del

curso. Estos aspectos están relacionados con los recursos multimedia que ofrece: el 36,1% está algo de acuerdo y el 25,6% están bastante de acuerdo con que los recursos multimedia (animaciones, videos, videoconferencias, programas de radio, simuladores) disponen de una transcripción, resumen del contenido y la etiqueta ALT. El 36,1% está algo de acuerdo y el 24,8% están bastante de acuerdo con la afirmación de que el curso ofrece calidad en la programación y en los lenguajes de programación y lenguajes de marcado: HTML/XML/Otros; Etiquetas META; CSS; JavaScript y Java.

- Estudio de la participación en el curso: Accesos y herramientas de comunicación.

Es la asignatura que más participación registra y en la que más utiliza las herramientas de comunicación teniendo en cuenta a los Alumnos, Tutores y al Equipo Docente. La colaboración y participación entre los tres grupos de usuarios es altísima. Obtiene como media, 540,93 accesos de tutores y alumnos y 452,54 mensajes leídos y enviados a los foros teniendo en cuenta a alumnos, tutores y profesores. Los alumnos acceden en 528,47 como media, leen una media de 437,33 y envían 2,22 mensajes. Los tutores presentan una media de accesos de 1219,30, 957,28 de mensajes leídos y 39,96 enviados. Los tutores

acceden y envían y leen más mensajes que los alumnos.

Teniendo en cuenta alumnos y tutores se registra una media de 446,71 mensajes leídos y 2,90 mensajes enviados y los profesores titulares una media de 121 mensajes enviados, 2257 leídos del foro y 78 leídos y 2017 enviados a través del correo electrónico.

Se puede concluir que es la asignatura que más participación registra y más utilizan las herramientas de comunicación. Veamos a continuación un análisis más detallado del uso que hacen de las herramientas de comunicación. Los alumnos, tutores y el Equipo Docente registran una media muy alta de mensajes leídos y mensajes enviados. Los tutores acceden y envían y leen más mensajes que los alumnos. En el análisis de datos se observa que la participación de los usuarios (Alumnos y Tutores) en el curso es superior a los otros siete evaluados, se accede más, se envían y se leen más mensajes de los foros de debate. Otro aspecto, como ya se ha señalado, es que los tutores acceden, envían y leen más mensajes que los alumnos. El curso virtual se caracteriza por utilizar con asiduidad las herramientas de comunicación, foro y correo electrónico. La respuesta del Equipo Docente a los Alumnos es cordial y rápida. En todo momento intentan hacer llegar a los discentes

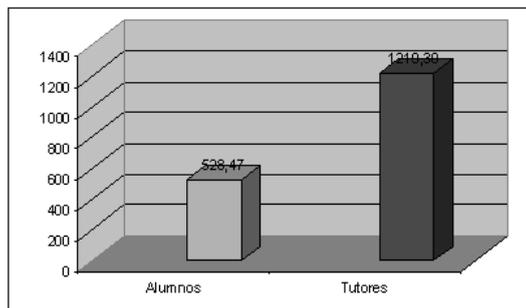


Gráfico 1. Media de accesos Alumnos y Tutores

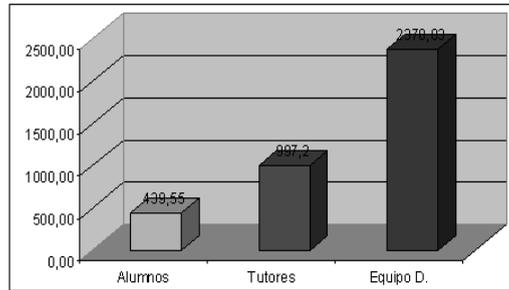


Gráfico 2: Media de mensajes leídos y enviados por Alumnos, Tutores y Equipo Docente

su comprensión y colaboración en los temas que les preocupan.

Los **foros** es la herramienta de comunicación más utilizada. Hay disponibles una tutoría por cada Centro Asociado que es atendida por su tutor virtual correspondiente. La organización de los foros está personalizada según las necesidades de la asignatura. Los profesores han creado múltiples foros para satisfacer diferentes necesidades del aula. Entre estos foros están: cafetería, consultas generales, un foro por cada cuadernillo de prácticas que tienen que entregar los alumnos para superar la asignatura, examen de junio y de septiembre, dudas sobre lo que queda por hacer, foro para los alumnos que trabajan como educadores, materiales del segundo cuatrimestre, autoevaluación, tablón de anuncios y un foro por cada bloque de contenidos. Algunos foros permanecen abiertos durante todo el curso académico; sin embargo, hay otros que son bloqueados una vez que ha finalizado el objetivo para el que fue creado, como son: Tablón de anuncios (donde los alumnos no pueden enviar mensajes, pero sí leer los que reciben de los profesores) y el foro de Examen de junio. Cuando se abre un foro nuevo el Equipo Docente envía un mensaje explicando el objetivo para el que fue creado. La interacción con los alumnos comienza, a través

de los foros de debate, con un mensaje de bienvenida del Equipo Docente. Los Alumnos responden y agradecen la bienvenida. El tono cordial de los Tutores, del Equipo Docente y de Alumnos es una de las características más destacables de la comunicación. Los estudiantes han enviado múltiples correos de agradecimiento al Equipo Docente de la asignatura por el apoyo, por la respuesta inmediata a los correos, los consejos, el humor, la sensatez, las aclaraciones y la paciencia. Por medio de los foros de debate el Equipo docente envía: información diversa (cursos de verano de la UNED, estancias *Erasmus* en universidades extranjeras, sobre las notas, etcétera), cuadernillos de prácticas, actividades didácticas, instrucciones para acceder a las videoconferencias desde TeleUned, instrucciones para el uso de la charla entre los alumnos, soluciones de las preguntas a los cuadernillos, avisos de apertura de otros foros, orientaciones para el envío correcto de mensajes y contenidos en formato pdf. Además, por medio de los foros de debate los profesores responden a consultas relativas a los cuadernillos, contenidos, exámenes, tutorías, prácticas, aspectos administrativos de entrega de prácticas (matrícula, entrega de ejercicios, tutorías del Centro Asociado), calificaciones de los cuadernillos y/o de los exámenes,

salidas profesionales, y dudas técnicas (impresión de exámenes, localización de correos, etc. ), entre otros.

Con relación a las tutorías virtuales, a los foros de las tutorías, se puede afirmar que hay diferencias de actividad entre ellas. Algunas presentan más de 400 mensajes publicados y otras en cambio ofrecen una actividad muy inferior. Sin embargo, no podemos extraer conclusiones sobre estos datos, puesto que son diversas las variables que pueden estar influyendo en las diferencias en actividad (la participación de los tutores, pero también el número de alumnos del Centro Asociado, etc.). Los tutores virtuales, en líneas generales, están disponibles para atender a los alumnos, les ofrecen información, material, orientación y asesoramiento didáctico en las ocasiones que lo necesitan. La interacción es rápida y cordial. Las tutorías con mayor participación de los tutores son también las que ofrecen más participación de los alumnos.

El **correo electrónico** es la segunda herramienta utilizada. Los profesores de la Sede Central envían un gran número de mensajes a los discentes (12.579). Se utiliza para informar a los alumnos de los cursos de la UNED. Además, los estudiantes han enviado muchos correos a los profesores para aclarar dudas relacionadas con los exámenes, prácticas, los cuadernillos, el sistema de evaluación, las videoconferencias, entre otros. Al igual que en los foros, el Equipo Docente de la asignatura responde con rapidez y amabilidad a los correos que recibe, que son más de 400.

El uso de la herramienta **charla** no se ha extendido mucho. Uno de los tutores convoca a sus alumnos todos los días a partir de las 8 de la noche, ésta ha sido la principal actividad desarrollada en el chat. Además, los Alumnos han intentado organizar algunas sesiones

pero no siempre se ha conseguido llegar a un acuerdo.

Otro medio de comunicación utilizado en el aula ha sido las **videoconferencias**. Son sesiones propuestas a los Profesores Tutores, los alumnos de la asignatura y los Profesores de la Sede Central. Se ha establecido como punto de encuentro para interactuar cara a cara. Los tutores y discentes de cada Centro Asociado se reúnen en la sala de videoconferencias y los Profesores se conectan desde la sala central. Se propone un calendario para planificar las sesiones con antelación que son comunicadas a cada Centro Asociado. Estas sesiones están disponibles también en diferido para aquellos estudiantes que no hayan podido asistir personalmente. Se incluye información de las sesiones en la página web de la asignatura: fechas, enlace de la sesión en diferido y una síntesis de lo tratado. Se han desarrollado cuatro sesiones a lo largo del curso académico. En la primera de ellas, se ha presentado la asignatura, explicado la primera práctica, las novedades de la asignatura, el curso virtual de WebCT y de la página web. En la segunda sesión se revisa lo visto hasta la fecha, se trata los exámenes y la aplicación del segundo cuadernillo. En la tercera sesión se trata el tema de los exámenes, el nuevo temario y el tercer cuadernillo. En la cuarta sesión, se lleva a cabo una revisión del segundo cuatrimestre, de los exámenes de junio y de la aplicación a la realidad de la cuarta práctica. La duración es aproximadamente de una hora para cada una de las sesiones de videoconferencia.

- Sugerencias de mejora.

Entre las sugerencias de mejora que han realizado los estudiantes podemos destacar la consideración de que el **Entorno virtual** podría optimizarse si se proporcionase un acceso a los cursos más directo y sencillo. Además, sugieren que se utilicen todas las

herramientas que presenta WebCT y mejorar la herramienta de búsqueda de mensajes en el foro. Con relación a la **calidad didáctica** se ha solicitado que las videoconferencias se realicen a principio de curso para ayudar a comprender la práctica y la teoría de la asignatura. Por otra parte, sugieren incluir preguntas de autoevaluación y más preguntas tipo test, utilizar los chat, facilitar la información a través de los centros asociados y no solo a través del curso virtual, incluir información sobre las normas de uso de los foros desde el principio del curso, mejorar los contenidos presentados (mayor claridad, usar un lenguaje más llano, subir más material al curso virtual, actualizar los contenidos, mejorar la fiabilidad del material que se cuelga en los foros (apuntes, resúmenes...), mejorar la calidad lingüística del curso (ortografía, incorrecciones, puntuaciones, la redacción). Por último, la **calidad Técnica**, los estudiantes opinan que podría optimizarse si se facilitase la descarga de los contenidos y los vídeos para consultarlos off-line, mejorase la calidad de las videoconferencias (la imagen el sonido y el acceso), facilitase el acceso, a través de las videoconferencias, a la tutoría presencial, eliminase los marcos del curso y se optimizase la navegación de las páginas de contenidos (evitar tener que volver al índice una vez que estoy dentro de los bloques). Otras sugerencias de mejora que han hecho los alumnos han sido la de incorporar ordenadores terminales en los Centros para las personas que tienen dificultades de acceso a Internet, mejorar el funcionamiento de los foros de comunicación (hacer un uso más focalizado de los foros, tratar temas relativos a la asignatura y no temas personales, filtrar los mensajes, reducir el número de carpetas, etc.), mayor contacto con el Profesor Tutor, más formación

(funcionamiento y recursos) sobre el uso de WebCT destinada a los alumnos y utilizar todas las herramientas de ofrece el curso (sacar más provecho de los cursos virtuales).

Los Profesores Tutores encuestados consideran que el **Entorno** donde se publica el curso podría optimizarse si se mejorara el diseño gráfico y la funcionalidad, la estabilidad, la flexibilidad de la herramienta y proporcionando más información sobre el uso de los cursos virtuales. Además, sugieren que para mejorar la **calidad didáctica** sería conveniente reducir el temario, recortar la densidad de cada capítulo y centrarse en aquellos temas de mayor relevancia y, facilitar la interacción profesor-alumno.

#### 4. Conclusiones.

El curso virtual «A» es el que muestra mayor calidad en las tres dimensiones analizadas: Entorno (media de 30,2), Metodología didáctica (media de 37,4) y Técnica (media de 69,6). Los elementos mejor valorados están relacionados con la capacidad del curso para potenciar la interacción entre los usuarios y la interacción entre el usuario y el ordenador, la navegabilidad, la consideración del curso como un complemento de los materiales impresos, la capacidad del curso para facilitar la transferencia de la información al conocimiento, la metodología didáctica (refuerzo de aprendizaje constructivo), el diseño del curso, la longitud de las páginas y la calidad de las herramientas disponibles. La calidad del Entorno es la más alta de los ocho cursos evaluados. Los elementos más positivamente valorados están relacionados con la interactividad entre los usuarios de los cursos y con la eficacia y eficiencia. Se considera el curso como un complemento a los materiales impresos que facilita el logro de los objetivos de aprendizaje. La calidad de la

Metodología didáctica del curso virtual «A» es la metodología mejor valorada. Podemos concluir que este curso es el que mayor eficacia didáctica presenta, puesto que es valorado tanto por alumnos como por tutores como un entorno que brinda contenidos y técnicas psicopedagógicas que refuerzan la transferencia de la información al conocimiento, la motivación del discente y el aprendizaje activo y constructivo. Además, los contenidos del curso están enriquecidos con la página web de la asignatura y los programas de radio. La calidad Técnica ha destacado por su navegabilidad y uso adecuado de vínculos, un diseño coherente y por las herramientas que presenta el curso (contenidos, de comunicación, de evaluación y de estudio), que tienen calidad Técnica en su funcionamiento y programación.

Es la asignatura con más participación y en la que más se usan las herramientas de comunicación incluyendo a Alumnos, Tutores y al Equipo Docente. Se ha observado una mayor media de mensajes leídos de los foros, una mayor media de mensajes enviados y de participación general teniendo en cuenta a todos los usuarios. También obtiene una mayor media de mensajes enviados y leídos a través del correo electrónico. La colaboración y participación entre los tres grupos de usuarios es altísima. Se caracteriza por emplear con asiduidad las herramientas de comunicación (foro y correo electrónico) donde el Equipo Docente responde de forma rápida y cordial a los Estudiantes. En todo momento procuran hacer llegar a los discentes su comprensión y colaboración. La organización de los foros está personalizada según las necesidades específicas del curso y el correo electrónico (segundo medio de comunicación empleado) se usa para informar a los alumnos de los cursos de la UNED y para responder a dudas personales. Como

hemos podido comprobar, se realizan videoconferencias como punto de encuentro *cara a cara* que se programan con antelación suficiente. El chat no se ha utilizado mucho, sólo un tutor que ha organizado alguna sesión de chat con los alumnos.

Entre los aspectos que han recomendado mejorar se puede destacar los recursos multimedia (animaciones, simuladores, libro electrónico...), la accesibilidad, el utilizar todas las posibilidades que ofrece el curso (herramientas de evaluación, de Estudio, el Calendario, los Consejos, Chat...), la disponibilidad de los materiales didácticos actualizados desde el inicio del curso, facilitar el filtraje los mensajes del foro, mejorar la calidad de la videoconferencia, proporcionar información sobre las posibilidades y funcionalidades del curso a través de una guía y facilitar el acceso a los «tutores no virtuales» al curso o a los materiales o a las notificaciones.

Concluimos que los usuarios han resaltado la alta calidad de la metodología del curso. La mayoría de los alumnos agradecen y evalúan muy positivamente la participación e implicación del Equipo Docente en el curso: les están «(...) dando una *lección* que no se aprende en los temarios»; «(...) matrícula de honor para el Equipo Docente»; «(...) atención en los foros los domingos: ¡eso es dedicación!». Los usuarios encuestados resaltan la alta calidad de la metodología que presenta el curso virtual. El Equipo Docente se esfuerza porque en el aula, la interacción con los discentes sea una realidad. La mayoría de los alumnos agradecen y evalúan muy positivamente la participación e implicación de los profesores, llegando a valorar el curso virtual como el mejor de la diplomatura. Podemos concluir que el curso virtual cumple el objetivo del Equipo Docente de ofrecer una asignatura coherente como educadores,

donde el educador social aprenda a ser educador social a través de la asignatura.

La presente investigación puede constituir un principio para reflexionar sobre cuál es nuestro objetivo y qué camino podemos seguir. Estudiar la calidad de los cursos nos aportará un punto de referencia que permitirá seguir optimizando la oferta on-line de la UNED. El estudio de la participación en los cursos virtuales de Educación Social, de la UNED, en la plataforma WebCT puede dar una idea del uso que se ha hecho, de las dificultades que han tenido los usuarios, de las posibilidades que ofrece y de las barreras que impone. El curso virtual «A» nos ofrece un ejemplo de práctica docente con nuevas tecnologías que puede ser una referencia para hacer realidad un modelo de educación en línea efectivo. En síntesis, la integración de un modelo didáctico y funcional que garantice un aprendizaje abierto, flexible y significativo en la formación en línea favorecerá el crecimiento y desarrollo de nuestros alumnos.

La UNED debe ser el punto de referencia de la educación a distancia con Nuevas Tecnologías; es decir, debe constituirse en una institución competente en la oferta educativa a través de la Red. Son muchas las universidades presenciales que están ofreciendo cursos de calidad a través de Internet. La UNED, cuenta con ventaja: su dilatada experiencia en educación a distancia y en la publicación de material didáctico.

Hemos comenzado un proceso que supondrá esfuerzo para todos pero puede facilitar la mejora de la calidad de la universidad en el contexto de la Declaración de Bolonia. No podemos negar la evidencia: la calidad de la oferta educativa en la Red es una necesidad de la Universidad y un imperativo de la actual legislación.

#### 4. Referencias bibliográficas.

Cabero Almenara, J., Romero, R., & otros (2004): La red como instrumento de formación. Bases para el diseño de materiales didácticos. *Pixel-Bit: Revista de medios y educación*, 22; 5-23. (<http://www.sav.us.es/pixelbit/articulos/n22/n22art/art2201.htm>). [27/02/2010].

Law, N., Chow, A. & Yuen, A.H.K. (2005): Methodological Approaches to Comparing Pedagogical Innovations Using Technology. *Education and Information Technologies*. 10; 7-20.

Santoveña Casal. S.M. (2007): La tutorización de los cursos virtuales de la Diplomatura de Educación Social de la Uned. *Revista Electrónica Teoría de la Educación. Educación y Cultura en La Sociedad de la Información. Monográfico 2007. Vol. Extraordinario 8 (2)*; 212-224 ([http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev\\_numero\\_08\\_02/monografico\\_n8\\_02.pdf](http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_08_02/monografico_n8_02.pdf))

Unidad de Virtualización Académica (2004): «Guía de referencia para la elaboración de Cursos Virtuales». Unidad de Virtualización Académica

Fecha de recepción: 14-12-08

Fecha de revisión: 18-01-10

Fecha de aceptación: 08-03-10

Fecha de publicación: 01-07-10