

Estudio descriptivo sobre el uso de las herramientas de comunicación en los cursos virtuales de Educación Social de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)

Sonia M.^a Santoveña Casal*

Resumen

El objetivo de la investigación era conocer el uso que se está haciendo de las herramientas de comunicación disponibles en los cursos virtuales de la UNED. La muestra de estudio está formada por ocho asignaturas de la diplomatura de Educación Social de la UNED que disponen de espacio virtual en la plataforma WebCT. El análisis de datos está formado por un análisis descriptivo del uso de las herramientas de comunicación y un estudio cualitativo y cuantitativo de los resultados. Concluye que el uso de los foros de debate, del chat o de las videoconferencias no es óptimo.

Palabras Clave:

Herramientas de comunicación, Educación Social, cursos virtuales.

Abstract

The objective of this study is to know how the communication tools available in the virtual courses of the UNED are being used. The sample includes eight courses of Social Education at the UNED that has virtual space in the WebCT platform. A descriptive analysis of the use of the communication tools is presented as well as a qualitative and quantitative study of the results. The conclusion of the research is that there is not being an optimal use of neither the debate forums, nor the chats and videoconferences.

Keywords:

Tools of communication, Social Education, virtual courses.

*Unidad de Soporte al Desarrollo de Proyectos y Cursos (USO-PC)
Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)
itziar1@mi.madridtel.es

1. Introducción

Los cursos virtuales de la UNED son “un espacio de docencia telemática (...) un complemento de gran utilidad para el estudio (...)”. Contienen medios de apoyo para Enseñanzas Regladas (Primer, Segundo y Tercer Ciclo) como para Educación Permanente. Por cada asignatura se presenta un curso virtual con un foro del Centro Asociado donde se imparte la asignatura virtualmente. El foro específico de cada de Centro Asociado es la tutoría virtual (CiberUNED).

Como señala el Exdirector de Nuevas Tecnologías, José M.^a Calés, WebCT fue la plataforma telemática elegida para hacer realidad el proyecto de virtualización en la UNED. Es una plataforma que se caracteriza por sus grandes prestaciones y versatilidad. El proceso de virtualización comenzó con los primeros cursos de las carreras de Economía, Administración y Dirección de Empresas e Informática de Gestión y de Sistemas y algunos cursos de doctorado. Progresivamente se irían incorporando la oferta al resto de las enseñanzas regladas y no regladas de la UNED (Calés, J. M.: 2001).

Las investigaciones realizadas en el en el área de las Nuevas Tecnologías aplicadas a la educación son muy numerosas. Actualmente, nadie discute la validez y eficacia de las TIC en la enseñanza, aunque todavía no existen datos concluyentes sobre la metodología didáctica más óptima.

Uno de los primeros estudios realizados sobre los cursos virtuales de la UNED es el trabajo titulado “Participación en WebCT de los alumnos de primero de Psicología, Filología e Informática de la UNED”, ponencia presentada en Virtual educa 2002. El objetivo era ofrecer información sobre la participación, en la plataforma WebCT, de los alumnos de primero de Psicología, Filología e Informática de la UNED, a través del análisis estadístico de los accesos y de la intervención en los foros de debate de los alumnos en los cursos virtuales. El análisis estadístico del acceso de los estudiantes informa sobre el uso de WebCT. Se realizó una comparación descriptiva de los foros de debate que permitió conocer: los temas predominantes discutidos, las dificultades encontradas por los estudiantes en el desarrollo de esta nueva modalidad de estudio y las posibilidades de dicha herramienta. Por tanto, se realizó un análisis cuantitativo (accesos a los cursos y participación en los foros de debate) y cualitativo (tipos de foros y contenidos de los foros). Los datos obtenidos sobre los alumnos revelaron diferencias entre las distintas asignaturas con relación a los accesos generales y a la participación en los foros de debate del curso de contenidos. El análisis cualitativo muestra que el mayor número de mensajes es relativo a planteamientos de dudas sobre la materia

de estudio, y que la colaboración, el control y dirección de los foros, por los Equipos docentes refuerza la participación, el aprendizaje y la utilización de esta herramienta por parte de los estudiantes. El trabajo finaliza planteando la hipótesis, que debería confirmarse con estudios posteriores, "(...) de que el éxito del curso virtual depende de la colaboración, el control y dirección de los foros por parte de los profesores titulares, que refuerza la participación y el uso de los estudiantes de esta herramienta; de la adecuación de los contenidos (una adecuada estructuración y utilidad para el alumno); de la difusión de información de los cursos virtuales y de la disponibilidad de medios tecnológicos que posibilitan la conexión a red" (Santoveña Casal, S. y Tasende Mañá, B., 2002).

En el estudio realizado por Rodríguez Millón-Cifuentes, P. y Sánchez Elvira Paniagua, A. (2005) se halla que los alumnos de la facultad de Psicología de la UNED utilizan los cursos virtuales en un alto porcentaje (cerca del 50%). Afirman que "(...) la gran mayoría que entran lo hacen con asiduidad buscando información que se trasmite a través de los foros de comunicación, pero se muestran tímidos para participar". Los datos obtenidos confirman que "los tutores tienen una actividad muy desigual respecto a la atención telemática (...) aunque la mayoría ha mostrado una participación alta". Con relación a los contenidos de los cursos se ha observado que los estudiantes "(...) visitan más las páginas interactivas, las actividades y las plantillas de exámenes". Para finalizar, los profesores señalan que estos resultados confirman los extraídos de las encuestas realizadas por la Comisión Prospectiva de la Virtualización, donde los estudiantes solicitan más interactividad en los contenidos.

Santoveña Casal en el artículo "Las tic en la educación: resultados que se ha obtenido cuando se ha aplicado y evaluado", presenta una revisión de algunas de las investigaciones realizadas sobre las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) y su integración en la educación. Como síntesis se puede afirmar que las Nuevas Tecnologías pueden facilitar el aprendizaje de lenguas extranjeras, de la lecto-escritura y de las matemáticas, entre otros. Además se observa, en varios de los trabajos estudiados, que por medio de las TIC se puede reforzar el desarrollo de habilidades sociales, la percepción y la motivación del estudiante y del profesor. Algunos de los autores citados han sido: Yawkey (1986), Lipinski (1984), Herron (1992) y Curry (1992), Kleinfeld y Yerian (1991), Blohm (1991), Universidad de Huelva (2002), Aguaded Gómez y Cabero Almenara (2002), Gargallo López, B., Suárez Rodríguez, J. y Almerich Cerveró, G. (2006), entre otros (Santoveña Casal, S., 2007).

Para finalizar este apartado, considero interesante hacer referencia a la comunicación *Red a distancia de Tecnología Educativa*, donde se presenta una investigación sobre

el curso virtual de la asignatura Nuevas Tecnologías aplicadas a la Educación de la UNED. La metodología de investigación se ha basado en la recogida de información por medio de un cuestionario enviado a tutores y alumno y en el análisis de contenidos de los foros de debate. Algunos de los resultados obtenidos indican que el curso virtual registra una alta actividad por parte de los alumnos, pero una participación algo baja de los tutores. Con relación a la calidad del curso virtual en las tres dimensiones (Calidad del Entorno, Calidad de la Metodología didáctica y Calidad Técnica) es bastante alta. El estudio afirma que, en líneas generales, el curso virtual de la asignatura de Nuevas Tecnologías se valora muy positivamente. La mayoría de los discentes consideran que las herramientas ofrecidas son de gran utilidad, resaltando los beneficios que ofrecen las de comunicación (foros de debate, correo y chat). Los usuarios valoran el curso y, en concreto, los foros de debate como un medio imprescindible para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje (Sevillano García, M. L, Ortega Sánchez, I. M y Santoveña Casal, S. M, 2007).

2. Diplomatura de Educación Social en la UNED

El 21 de julio se implanta en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), a través del R.D. 1414/2000 de 21 de julio (BOE 4-8-00). Posteriormente, en la Resolución de 24 de enero de 2000 de la UNED, publicado en el BOE del 9 de febrero de 2000, establece el Plan de Estudios. En el BOE de 28 de noviembre de 2000, se publica la Orden de 7 de noviembre de 2000 del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes que postula el inicio de las enseñanzas en Educación Social (UNED, 2005-06:47).

A través de la Educación Social se pretende formar científicamente en educación "(...) no formal, educación de adultos, inserción social de personas desadaptadas y minusválidas y, en la acción socioeducativa propiamente dicha" (UNED, en: <<http://www.uned.es/fac-educ.soc/>>).

Es una titulación de primer ciclo, de grado medio, impartida a través de la Facultad de Educación que es el centro universitario responsable de la organización del Plan de Estudios. La diplomatura tiene una duración de tres cursos académicos. Se integra enseñanzas teórico-prácticas a través de las diferentes materias troncales, obligatorias, optativas y de libre configuración (Lebrero Baena, M. P. y CO., 2002: 98-99).

Los objetivos de la diplomatura de Educación Social persiguen conseguir (Pérez Serrano, G., 2003:170):

- Reforzar el desarrollo y capacidades personales del ciudadano.
- Reforzar el desarrollo y uso de los recursos de la comunidad.

- Potenciar el acceso de los ciudadanos a los recursos comunitarios.
- Facilitar las relaciones interpersonales dentro de los grupos sociales.
- Crecimiento personal y comunitario.
- Insertar al individuo en la sociedad.

En conjunto la diplomatura tiene una carga lectiva de 180 créditos, cuya distribución es la siguiente (Guía del curso de Educación Social 2005-06: 49). Con relación al perfil de las asignaturas objeto de estudio, teniendo presente las limitaciones impuestas que garantizan el anonimato de las asignaturas estudiadas, podemos indicar que éstas se caracterizan por ser ocho asignaturas:

- Primer curso:
 - Obligatoria del primer cuatrimestre (5 créditos)
 - Obligatoria del segundo cuatrimestre (5 créditos)
 - Troncal anual de primer curso (10 créditos)
- Segundo curso:
 - Troncal anual (10 créditos)
 - Troncal del segundo cuatrimestre (5 créditos)
 - Obligatoria del primer cuatrimestre (5 créditos)
 - Obligatoria del segundo cuatrimestre (5 créditos)
- Tercer curso:
 - Obligatoria del segundo cuatrimestre (5 créditos)

3. Problema de investigación

Uno de los principales objetivos de la investigación era conocer la participación que se registraba en los cursos virtuales de Educación Social, participación medida a través del uso de las herramientas de comunicación por parte de Profesores titulares, Profesores-Tutores y alumnos. En el presente artículo se pretende reflejar los resultados obtenidos en el estudio descriptivo del uso de las herramientas de comunicación que han realizado los tres usuarios principales de las aulas: estudiantes, tutores y profesores de la Sede Central.

¿Qué herramientas de comunicación se utilizan en los cursos virtuales de la UNED? ¿Se utilizan los foros de debate? ¿Y el correo electrónico? ¿Se realiza una atención adecuada y ordenada de los foros? ¿Se personalizan los foros? ¿Atienden los tutores las tutorías en Red? ¿Cuál es la aportación de los profesores? ¿Qué curso ofrece mejor atención? ¿Qué diferencias en el uso de las herramientas de comunicación presentan los cursos estudiados? Éstas son algunas de las cuestiones de investigación a responder.

4. Población y muestra

La población estaba formada por:

- Asignaturas: 21 asignaturas de la diplomatura de Educación Social, Facultad de Educación (UNED). Son 9 asignaturas de primer curso, 7 de segundo y 5 de tercero.
- Profesores de la Sede Central: población formada por todos los profesores de Educación Social, de la Facultad de Educación de la UNED, que forman los Equipo Docentes de las asignaturas troncales y obligatorias 71 Profesores.
- Profesores-Tutores: formada por todos los Profesores-Tutores de la Facultad de Educación de la UNED. 6200 tutores.
- Alumnos: formada por todos los alumnos matriculados en Educación Social, de la Facultad de Educación de la UNED. 9712 alumnos.

La muestra estaba formada por:

- Asignaturas: muestra formada por 8 asignaturas de Educación Social, obligatorias y troncales, distribuidas de la siguiente manera: 3 asignaturas de primer curso, 4 de segundo y 1 de tercero. En la actual investigación la denominación de las asignaturas será la siguiente: *A, B, C, D, E, F, G y H*.
- Profesores de la Sede Central: muestra constituida por todos los profesores de la Sede Central, de las asignaturas –troncales y obligatorias– de Educación Social; es decir, una muestra de 21 Profesores-Titulares.
- Profesores-Tutores: formada por Profesores-Tutores virtuales de Educación Social de las asignaturas troncales y obligatorias 505 tutores virtuales. Hay que tener en cuenta que se han contabilizado el número total de matrículas de tutores, es decir, no se ha discriminado si el mismo tutor está matriculado varias veces en distintas asignaturas.
- Alumnos: formada por los alumnos virtuales matriculados en Educación Social en las asignaturas troncales y obligatorias. 19892 alumnos virtuales. Hay que tener en cuenta que se han contabilizado el número total de matrículas de alumnos, es decir, no se ha discriminado si un mismo alumno está matriculado varias veces en las distintas asignaturas.

Para la selección de la muestra de las asignaturas se han seguido los siguientes criterios:

- Virtualización: la selección de la muestra se ha realizado entre los cursos de Educación Social virtualizados por la USO-PC de la UNED caracterizados por impartirse por medio de WebCT.

- Interesantes: estos cursos deben cumplir como mínimo los siguientes criterios:
 - Uso de los medios disponibles: en principio, se espera que en los cursos seleccionados utilicen con asiduidad los recursos tecnológicos que ofrece la plataforma (herramientas de comunicación, autoevaluación, exámenes, etcétera).
 - Virtualización de contenidos: los cursos seleccionados ponen a disposición del alumno materiales virtualizados –en diferentes formatos– a través de WebCT.
- Autorización: disponer de autorización para realizar la investigación por parte de los profesores de los cursos. La autorización para investigar implica que no se puede especificar el nombre de la asignatura evaluada.

Con relación al perfil del estudiante, la información disponible indica que los alumnos de la UNED “(...) representan una población muy heterogénea y diferente a la población universitaria de las universidades presenciales” (Portal de la UNED). La población universitaria de la UNED está formada, en la mayoría de los casos, de adultos mayores de 30 años, trabajadores en activo, donde estudiar constituye una responsabilidad personal entre otras (familia, trabajo, etc.) y no la única. En esta investigación participan alumnos de primero, segundo y tercer curso de Educación Social, en total 9712 alumnos. Ante el elevado número de alumnos estudiados no ha sido posible analizar con mayor detalle el perfil del estudiante.

5. Metodología didáctica y metodología de virtualización

La metodología de la Universidad está planteada para personas que por diferentes tipos de razones eligen un sistema de educación a distancia. Entre estas razones podemos destacar las siguientes: desean mayor libertad para organizar sus horarios de estudio, cuando se desea compatibilizar el estudio con tu trabajo y otras responsabilidades, quieren volver a estudiar, si se vive lejos de un centro educativo, para personas que están lejos de casa (inmigrantes, emigrantes), con el objetivo de actualizar sus conocimientos, acceder a cursos de formación continua, para simultanear estudios, etcétera (UNED, Futuros estudiantes).

La metodología de virtualización se desarrolla con el objetivo de ofrecer a los alumnos una oportunidad para reforzar y complementar su aprendizaje. A partir del año 2000 la UNED oferta la posibilidad de acceder a una plataforma virtual (WebCT) donde el alumno tiene a su disposición materiales didácticos, herramientas de estudio, de comunicación y de evaluación. Por medio de una metodología constructivista que facilita el aprender haciendo, aprender a aprender, los profesores junto con los tutores de la UNED instruyen a los discentes. La implantación de la metodología didáctica en los cursos virtuales sigue estando en proceso.

En un inicio, los tutores disponían de un curso virtual por cada tutoría, pero posteriormente se ha reducido su espacio a un foro de debate incluido en el curso virtual del profesor de la Sede Central. En el foro se desarrolla la tutoría virtual, donde el tutor se presenta, motiva al estudiante a participar, aclara dudas y envía materiales y enlaces de interés. El Reglamento del Profesor Tutor de la UNED mantiene que las funciones docentes que desempeña son las siguientes: orientar a los alumnos, aclarar y explicar a los alumnos las cuestiones relativas al contenido, participar en la evaluación continua de los estudiantes, colaborar con los profesores de la Sede Central y los Departamentos y llevar a cabo investigaciones bajo la dirección del Departamento correspondiente (UNED, Profesores-Tutores)

Con relación al profesor podemos afirmar que es el último responsable del curso virtual y, por medio, de la presentación de contenidos y la atención personal en el correo y en los foros, busca reforzar el aprendizaje y apoyar al alumno en el proceso. En los cursos virtuales y con las herramientas de comunicación, contenidos, evaluación y estudio, los alumnos aprenden, comparten experiencias y conocimientos con el resto de la comunidad virtual.

Para el curso 2006-07, se ha creado una nueva figura el Tutor de Apoyo en Red (TAR). Aunque en la investigación realizada (correspondiente al curso académico 2005-06) no estaba vigente la figura del TAR, es necesario destacar sus funciones principales (IUED, 2006): dinamización del curso virtual, preparación de una lista de preguntas frecuentes para posteriormente remitir a la lista los estudiantes, atención las demandas de información y las consultas, realización de resúmenes periódicos de la actividad en los foros, reorganización de los mensajes de los foros, apoyo al equipo docente en aspectos Técnicos y proporcionarles información sobre la actividad en el curso, coordinación de la formación de grupos de estudio, colaborar y fomentar la comunicación (IUED, 2006).

Los profesores y tutores virtuales pueden ser considerados expertos en metodología didáctica y en educación a distancia con apoyo de las Nuevas Tecnologías. Tienen una amplia experiencia en cursos virtuales y en autorización on-line, puesto que la diplomatura de Educación Social, objeto de estudio, se caracteriza por haber recorrido un largo camino desde el curso 2001-02 hasta el día de hoy. En 2001-02, los alumnos el primer curso disponen de cursos virtuales para todas las asignaturas obligatorias (cuatrimestrales y anuales). En el curso académico 2002-03 se virtualiza segundo y en el 2003-04 los estudiantes tienen a su disposición todas las asignaturas obligatorias virtualizadas. En el 2004, Educación Social, dispone de cursos virtuales para sus tres cursos académicos. Por tanto, durante este tiempo, profesores y tutores adquieren gran experiencia en Nuevas Tecnologías. Con relación a los alumnos de la UNED, los datos

no son tan concluyentes. En muchos casos, los estudiantes adquieren experiencia en Nuevas Tecnologías cuando ingresan en la UNED, por lo que los alumnos de primer curso tienen menos experiencia que los alumnos de tercero, que pueden considerarse usuarios expertos en WebCT.

6. Instrumentos de recogida de información

La información se ha recogido por medio de la herramienta de “Seguimiento de alumnos” de WebCT y de las Herramientas de comunicación. Veamos con más detalle cada una de ellas.

6.1 Herramienta de “Seguimiento de alumnos” de WebCT

Esta herramienta nos permite conocer la participación de los usuarios de los cursos. La participación en las herramientas de comunicación de alumnos y tutores por medio de los mensajes leídos y enviados a los foros. La herramienta “Seguimiento de alumnos” solo registra la participación de alumnos y tutores, pero no del Equipo Docente. Para conocer cuántos mensajes envían y leen los profesores de la Sede Central es necesario estudiar el registro directo de las herramientas de comunicación del curso del Equipo Docente. Por lo tanto, este apartado se completará con la información obtenida de la revisión directa de las herramientas.

Por medio de esta herramienta se busca registrar y analizar los datos ofrecidos (mensajes leídos y enviados por tutores y alumnos a los foros de debate) podremos evaluar la participación en los cursos virtuales por parte de tutores y alumnos, conocer cómo se relaciona la participación entre los diferentes usuarios.

A través de la herramienta “Seguimiento de alumnos”, que ofrece la propia plataforma WebCT, se puede hacer un seguimiento de los datos de los alumnos y tutores. Podemos obtener la media de mensajes enviados y de mensajes leídos a los foros de debate, de todos los alumnos y tutores que participan en el curso. Se realiza un análisis descriptivo de las variables: *mensajes leídos* y *mensajes enviados* que evalúan el uso de las herramientas de comunicación. Por lo tanto, el estudio descriptivo se desarrolló sobre las siguientes variables: *Mensajes enviados al foro* y *Mensajes leídos del foro*.

6.2 Revisión del uso de las herramientas de comunicación

El registro y análisis de los datos procedente de las herramientas de comunicación nos permite conocer qué uso se está haciendo en los cursos virtuales de Educación

Social por parte de los alumnos, profesores y tutores. Nos permite realizar un estudio cualitativo y cuantitativo. El objetivo de estudio es la participación en las herramientas de comunicación de los cursos. Se pretende estudiar cuantitativamente los mensajes leídos y enviados al correo electrónico y a los foros de debate por el Equipo Docente. El estudio cualitativo busca completar la información del estudio cuantitativo y responder a las siguientes cuestiones: ¿Qué curso personaliza los foros de debate a las necesidades de la disciplina, el alumno y el profesor? ¿Qué curso ofrece diferentes temas de debate coordinados por un responsable? ¿Qué curso ofrece una interacción rápida y fluida? ¿Qué curso ofrece mayor actividad en las herramientas de Comunicación? Por lo tanto, el estudio cualitativo se realiza de las tres poblaciones: estudiantes, tutores y profesores.

El análisis de datos está basado en un estudio cualitativo y otro cuantitativo de las herramientas de comunicación.

Revisión cuantitativa: incluyen los datos procedentes del estudio directo de las herramientas de Comunicación –correo y foros de debate– que nos permite conocer la actividad del Equipo Docente –mensajes leídos y enviados al correo electrónico y a los foros de debate– cuando acceden con clave de instructor o diseñador.

- Herramienta Correo electrónico: Para acceder a estos datos ha sido necesario entrar en el curso como diseñador/instructor. Por lo tanto, es posible que la media de mensajes leídos y/o enviados por parte del profesor sea superior, puesto que no podemos saber los datos reales, es decir, no podemos conocer los correos enviados y leídos por los profesores cuando acceden con su clave personal. El uso del correo electrónico se evalúa hallando la media de mensajes enviados al correo electrónico y la media de mensajes leídos por el profesor.
- Herramienta Foro de debate: Para registrar estos datos ha sido necesario acceder a los cursos con clave de diseñador, clave que no registra de forma automática la actividad del profesor de la Sede Central cuando entra en los cursos con su clave personal. Ha sido posible registrar todos los mensajes enviados a los foros haciendo una búsqueda exhaustiva en los foros con el nombre del profesor; no obstante, no hemos podido saber el número total de mensajes que han leído, puesto que han accedido con su clave personal y, por lo tanto, es posible que la media de leídos por parte del Equipo Docente sea superior. El uso de los foros de debate se evalúa hallando la media de mensajes enviados a los foros y la media de mensajes leídos de los foros por el profesor.

Revisión cualitativa de todas las herramientas de Comunicación utilizadas en los cursos:

- Uso del foro de debate y el correo electrónico:
 - Análisis de la organización de las herramientas (personalización, creación de nuevos foros, públicos, privados...).
 - Análisis de la interacción: rápida, lenta, entre alumnos, alumno-profesor.
 - Calidad de los mensajes: dificultad de los debates.
 - Temas tratados en los foros y en el correo electrónico.

- Uso de la herramienta Chat:
 - Organización espacio-temporal.
 - Temas tratados.

- Uso de la Videoconferencia:
 - Organización espacio-temporal.
 - Temas tratados.

A través del estudio de la participación en las herramientas de comunicación por parte de alumnos, tutores y profesores, se lleva a cabo un estudio descriptivo de la actividad y del uso que hacen del curso virtual.

7. Resultados

7.1 Uso de los foros de debate por parte de alumnos y tutores

Con relación a los mensajes leídos de los foros de debate se han obtenido los siguientes resultados:

Los alumnos leen más mensajes en las asignaturas A, D y H; los tutores en las asignaturas A, D, C y B; y, los profesores en A, D y F. Los cursos donde menos mensajes leen los alumnos son C, G y B; los tutores en F, G y E; y los profesores en G, H y E. La asignatura A y D son, en las tres muestras estudiadas, las de mayor media de mensajes leídos y la G la de menor. El aula virtual con mayor media de mensajes leídos de los foros de debate es la A, seguida de la asignatura D y H. Las que presentan menores medias de mensajes leídos y enviados por tutores, alumnos y profesores son las asignaturas: C, G, B y F.

Con relación a los mensajes enviados a los foros de debate se han obtenido los siguientes resultados:

Cursos	Alumnos	Tutores	Equipo docente	Total
A	437,3	957,3	2257,8	449,5
B	85,6	168,2	70,7	87,0
C	74,0	192,8	44,0	75,9
D	286,2	299,2	88,0	286,4
E	172,3	113,9	2,0	170,0
F	123,7	83,8	70,5	122,3
G	77,8	90,3	0,5	78,1
H	182,7	139,8	1,0	180,5
Total	184,6	269,0	674,7	187,2

Tabla 1. Totales mensajes leídos

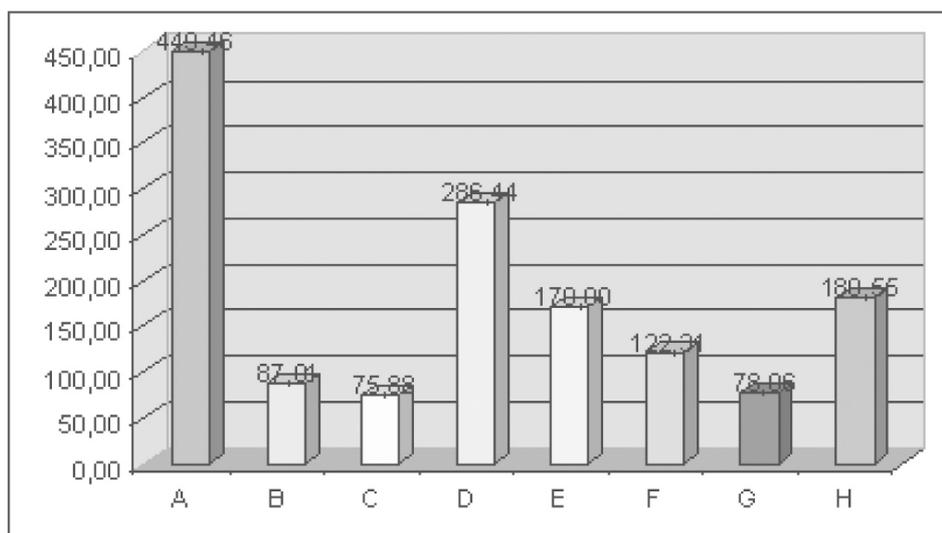


Figura 1. Media de mensajes leídos del foro por alumnos, tutores y profesores

Los alumnos envían más mensajes en las asignaturas A, D, F; los tutores en las asignaturas A, D, B; y los profesores en A, C, D. Las aulas donde menos mensajes envían los alumnos son C, G, B; los tutores en G, F, C; y los profesores en F, F, B. Los cursos A y D son, en las tres muestras estudiadas, las de mayor media de mensajes leídos y la G la de menor. La asignatura con mayor media de mensajes leídos de los foros de debate es la A, seguida de la asignatura D y H. Las que presentan menores medias son las asignaturas G, C, B y F.

Cursos	Alumnos	Tutores	Equipo docente	Total
A	2,2	40,0	121,0	3,1
B	0,5	5,8	2,0	0,5
C	0,3	5,2	43,0	0,4
D	1,2	13,0	7,5	1,6
E	0,8	5,3	1,0	0,9
F	0,6	3,0	0,5	0,7
G	0,4	2,6	0,5	0,4
H	0,9	4,3	1,0	1,1
Total	0,9	10,5	39,9	1,2

Tabla 2. Totales mensajes enviados

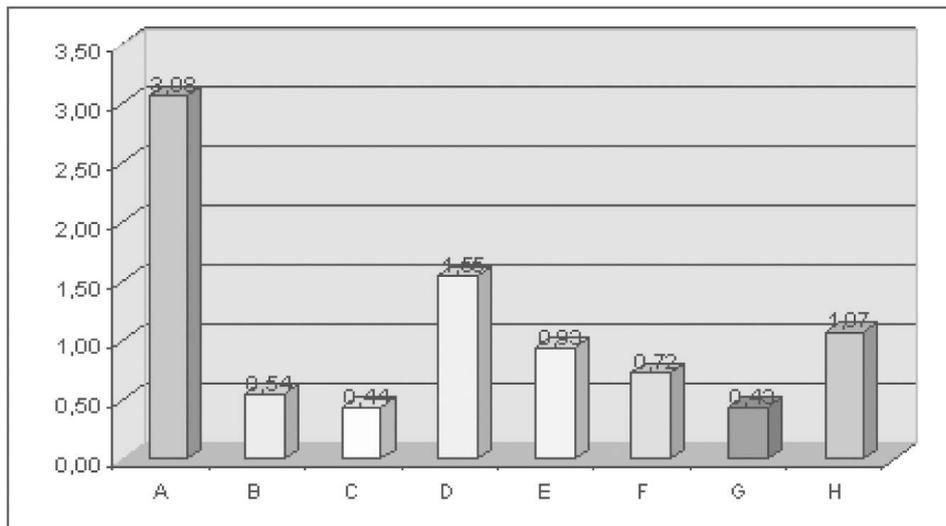


Figura 2. Media de mensajes enviados por alumnos, tutores y equipos docentes

La participación en los foros de debate, como media de mensajes leídos y enviados, revela que las asignaturas donde más participan estudiantes, Profesores-Tutores y Profesores de la Sede Central son A, D, H; y, en las que menos participan encontramos C, G, B.

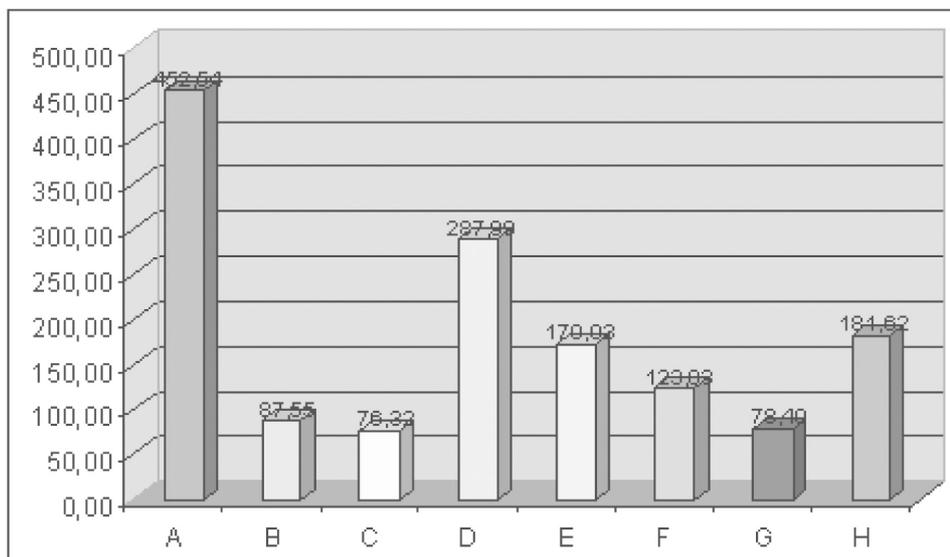


Figura 3. Participación foros: Media de mensajes leídos y enviados por alumnos, tutores y profesores

7.2 Uso del correo electrónico por parte del Equipo Docente

Los Equipos Docentes de los cursos envían y leen más correos que las asignaturas siguientes: A y D. En las que se obtiene menor media son en las asignaturas C, E, F, G y H.

Correo			
Cursos	Leídos	Enviados	Total
A	78,50	2017,83	2096,33
B	2,67	1,00	3,67
C	0,00	0,00	0,00
D	26,00	2,00	28,00
E	0,00	0,00	0,00
F	0,00	0,00	0,00
G	0,00	0,00	0,00
H	0,00	0,00	0,00
Total	25,29	576,86	602,14

Tabla 3. Mensajes enviados y leídos del correo electrónico

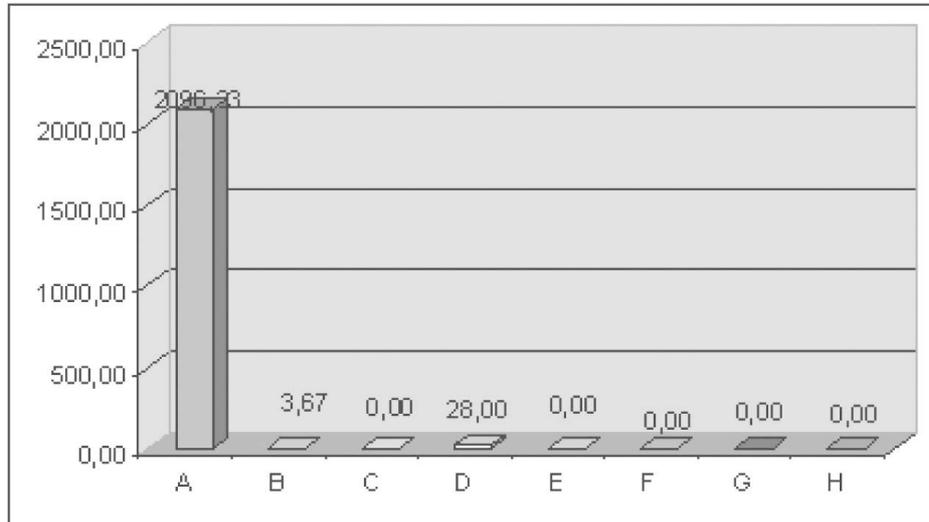


Figura 4. Media de mensajes leídos y enviados del correo por los profesores

7.3 Estudio cualitativo de la participación: Uso de las herramientas de comunicación

Los cursos virtuales presentan por defecto cuatro foros: foro de contenidos, foro de alumno, foro de tutores y el foro de tablón de anuncios. Además, se ofrece un foro por cada tutoría virtual. En algunos de los cursos virtuales la estructuración y organización de los foros está personalizada según las necesidades de la asignatura, los profesores y los alumnos, en cambio otros solo han mantenido los foros de discusión señalados anteriormente.

En el *curso virtual A* los foros de debate constituyen la herramienta más utilizada para la interacción entre los miembros que componen el curso. Hay disponibles una tutoría por cada Centro Asociado que es atendida por su tutor virtual. La estructuración y organización de los foros está personalizada según las necesidades de la asignatura, los profesores y los alumnos. Se crean un alto número de foros, como son: café, consultas generales, cuadernillo de prácticas, exámenes, dudas, prácticas, materiales, autoevaluación, estantería, tablón de anuncios y un foro por cada bloque de contenidos. El *curso virtual B* tiene disponible una tutoría por cada Centro Asociado que es atendida por su tutor virtual. La organización de los foros no se ha personalizado y no se han creado nuevos foros de debate. Los foros que ofrece son los que vienen por defecto

en el curso: Foro de contenidos, de alumnos, de tutores y Tablón de anuncios. El *curso virtual C* presenta el foro de Alumnos, de Tutores, Dudas al Equipo Docente, Tablón de anuncios y un foro por cada tutoría. En el *curso virtual D* no ha personalizado los foros, presentado los siguientes: Contenidos, Foro de Alumnos, Foro de Tutores, Tablón de anuncios y una tutoría por cada Centro Asociado. En el *curso virtual E* los foros de debate 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 no está personalizada. Los foros disponibles son: Foro de Alumnos, Foro de Tutores y el Tablón de anuncios. Los foros, en el *curso virtual F*, es la herramienta de comunicación más utilizada. Hay disponibles una tutoría virtual por cada Centro Asociado que es atendida por su tutor virtual correspondiente. La organización de los foros no está personalizada. El curso presenta los siguientes foros: Foro de Alumnos, Foro de Tutores, Tablón de anuncios y un foro por cada tutoría. En el *curso virtual G* los foros es la herramienta de comunicación más utilizada y se organiza entre los siguientes espacios: Foro de Alumnos, Foro de Tutores, Foros de las tutorías y Tablón de anuncios. El *curso virtual H* no se caracteriza por utilizar con asiduidad las herramientas de comunicación, foro y correo electrónico. La organización de los foros no está personalizada, se ofrecen los foros presentes en la plataforma por defecto.

Ante la imposibilidad de presentar un estudio detallado del uso realizado, en cada uno de las aulas virtuales, de todas las herramientas que ofrece la plataforma, señalamos brevemente que las más utilizadas son las de comunicación (principalmente el foro) y las de contenidos donde el alumno encuentra materiales para su consulta, quedando en un segundo plano las herramientas de evaluación y estudio.

El estudio cualitativo de la participación evidencia que en el foro de alumnos la actividad se da principalmente entre los estudiantes. En este foro es donde los alumnos se envían resúmenes, apuntes y ejercicios, se realizan sugerencias y se plantean quejas y se aclaran dudas de contenidos, bibliografía, cursos interesantes, exámenes y calificaciones. Además este foro ha servido para que alumnos matriculados en asignaturas que no disponen de curso virtual puedan intercambiar apuntes e impresiones referidas a estas asignaturas.

No se observa gran actividad en el foro de tutores. Suele comenzar por la iniciativa de un tutor que envía saludos, felicita las fiestas o plantea alguna duda, aunque en la mayoría de los casos la actividad en el foro no continúa.

El foro "Tablón de anuncios" se ha usado para presentar notificaciones y avisos que los alumnos puedan leer pero no responder a los mensajes. Se ha observado, como en

el resto de los foros, grandes diferencias de actividad entre los ocho cursos: en unos casos este foro registra alta actividad y, en cambio, en otros no se ha enviado ni un solo aviso o notificación.

Hay disponibles una tutoría por cada Centro Asociado que es atendida por su tutor virtual correspondiente. Existen muchas diferencias con relación a la actividad de las tutorías virtuales. En algunos casos se observa alta actividad y en otros es bajísima. Los foros donde los tutores envían un mensaje de bienvenida a los estudiantes, les animan a participar y les responden con rapidez y cordialidad a los mensajes son las tutorías donde más participación se registra. Las tutorías con mayor participación de los tutores son también las que ofrecen más participación de los alumnos.

Con relación al foro de contenidos, se puede afirmar, que la interacción se produce en la mayoría de los casos entre los alumnos y son muchos los mensajes que no obtienen respuesta por parte de los profesores y los tutores.

El correo electrónico no se ha utilizado de forma muy asidua por parte del Equipo Docente. Tampoco se han usado la charla, las videoconferencias, el calendario ni los consejos.

8. Discusión de resultados

Con relación a las asignaturas que más han usado las herramientas de comunicación (uso de los foros por alumnos, tutores y profesores), se puede confirmar que es la asignatura A la que registra mejores datos y que la D es la segunda. Con relación a los cursos que registran menor participación encontramos que la asignatura C es en la que menos usan las herramientas de comunicación teniendo en cuenta toda la muestra (profesores, estudiantes y tutores).

Los tutores de la asignatura F son los que menos usan el foro de todos los cursos. Los alumnos y el Equipo Docente tampoco registran una participación muy alta (sitúan la asignatura en quinto lugar). El aula telemática G es la penúltima en utilización las herramientas de comunicación por parte de estudiantes, tutores y profesores. Es la asignatura donde menos utiliza el Equipo Docente las herramientas de comunicación: foro y correo. La B es la antepenúltima en uso de las herramientas de comunicación. Y, por último, las asignaturas H y E registran bastante actividad por parte de los alumnos pero muy baja por parte de los tutores y profesores. La asignatura H es la tercera asignatura en uso del foro por parte de los estudiantes, pero es de las últimas en participación por parte de los tutores y del Equipo Docente y, la E es la tercera en

participación en las herramientas de comunicación por los alumnos y la quinta por tutores y la penúltima por los profesores. En síntesis, podemos concluir que donde más se participan es en la asignatura A y la D, que donde menor participación encontramos es en la C.

Con relación al análisis cualitativo de las herramientas de comunicación, se ha observado que el foro más utilizado es el de los alumnos. Es un entorno destinado a aclarar dudas e intercambiar material didáctico. El foro de tutores no ha tenido gran actividad, se ha usado para saludarse entre los tutores y presentar alguna duda aislada. El “Tablón de anuncios” en algunos cursos se ha utilizado para el fin para el que fue creado, pero en otros ni se ha estrenado. La actividad de las tutorías virtuales está destinada a la atención de los alumnos en función de su Centro Asociado, aunque existen grandes diferencias en participación: en unas se observa alta actividad y en otras es prácticamente nula.

En relación con el correo electrónico se puede afirmar que, a excepción de la asignatura A, prácticamente no se ha utilizado. El curso A ha enviado correos informando sobre cursos de la UNED y otras convocatorias, además se han aclarado dudas personales de tutores y alumnos. El chat tampoco se ha utilizado en prácticamente ningún curso, excepto un tutor del curso A que ha convocado a los alumnos un día por semana.

9. Conclusiones

Como se ha observado, el curso virtual A presenta los mejores resultados en todas las variables estudiadas. El estudio detallado de cada una de las aulas, nos permite afirmar que el Curso virtual A es el aula que ofrece mayor atención a los estudiantes por parte de los profesores de la Sede Central y de los Profesores tutores. El Equipo docente de esta asignatura se ha esforzado en ofrecer a los discentes un entorno atendido personalmente, donde la actividad es diaria y se utiliza el entorno como medio para publicar novedades y materiales de interés. Es el curso que más foros organiza, personaliza el aula según las necesidades de la disciplina y los usuarios. La atención proporcionada por los docentes refuerza la participación de los alumnos que agradecen de forma explícita el apoyo recibido. Estos datos apoyan la idea de que la participación de los Equipos docentes en los cursos virtuales es imprescindible para lograr que las aulas telemáticas constituyan una verdadera herramienta de aprendizaje. La colaboración y participación del profesor refuerza la participación del alumno.

Los resultados obtenidos nos hacen reflexionar sobre la necesidad de proporcionar medios suficientes para hacer posible una atención adecuada de las herramientas

de comunicación. En primer lugar, debería reforzarse y entrenar a los tutores para aumentar su implicación más en su función tutorial y, en segundo, tendría que facilitarse a los profesores la atención de las herramientas de comunicación. Para hacer realidad una comunicación por Red efectiva es necesario proporcionar recursos a los docentes (establecimiento de horas de docencia on-line; figura de un mediador eficiente; etc.).

10. Prospectiva

La investigación presentada pretende ser un primer eslabón para estudios posteriores. Conocer los recursos disponibles en los cursos virtuales de la UNED puede ayudarnos a comprender qué queremos conseguir y hacia dónde queremos avanzar. Investigar qué aspectos de las aulas telemáticas necesitan ser actualizadas nos ayudará a publicar recursos telemáticos de calidad. Sería interesante completar este estudio con investigaciones alternativas que busquen responder a cuestiones como: ¿Influye la participación e implicación de los docentes en los cursos en la participación y colaboración de los alumnos en los cursos o son aspectos independientes? ¿Están satisfechos con estos recursos los alumnos, los tutores y los profesores? ¿Qué aspectos mejorarían los alumnos, los tutores y los profesores? ¿Qué aspectos deberíamos optimizar? Teniendo claros qué elementos debemos mejorar y hacia dónde tenemos que dirigirnos podremos conseguir una educación pública, a distancia, con Nuevas Tecnologías, de calidad.

11. Referencias bibliográficas

CALÉS, J. M (2001): Enseñanza virtual: El modelo de la UNED Virtual Teaching: The UNED's Model. *Rediris. Revista Española de I+D*. 54-55. Puede consultarse en: <<http://www.rediris.es/rediris/boletin/54-55/ponencia15.html>>

CIBERUNED: Servicio de Cursos Virtuales Alumnos ¿Qué son los cursos virtuales de la UNED?

IUED (2006): *Funciones de equipos docentes, profesores tutores y tutores de apoyo en red en relación con los cursos virtuales para el curso 2006-2007*. Puede consultarse en: <http://www.uned.es/iued/subsitio/html/convocatorias/Funciones_equipos_TAR_tutores.pdf>

LEBRERO BAENA, M. P., MONTOYA SÁENZ, J. M., QUINTANA CABANAS, J. M. (2002): *Pedagogía Social*. Unidad Didáctica. Madrid: UNED.

PÉREZ SERRANO, G. (2003): *Pedagogía Social. Educación Social: Construcción científica e intervención práctica*. Madrid: Narcea, S.A. de Ediciones.

RODRÍGUEZ MIÑÓN, PEDRO y SÁNCHEZ ELVIRA PANIAGUA, ÁNGELES (2005): El uso de los cursos virtuales: datos comparativos de dos asignaturas de la Facultad de Psicología. *I Jornadas sobre el uso de las Tic's en la UNED*.

SANTOVEÑA CASAL, S. (2007): Las tic en la educación: resultados que se ha obtenido cuando se ha aplicado y evaluado. *Quaderns Digitals* (46). 04 abril 2007. <http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=hemeroteca.VisualizaArticuloIU.visualiza&articulo_id=9799>.

SANTOVEÑA CASAL, S. M. (2007): *Análisis de cursos de Educación Social: Los entornos virtuales de aprendizaje y su incidencia en la calidad*. Tesis doctoral dirigida por la Profesora M.^a Luisa Sevillano García. Dpto. de Didáctica, Organización Escolar y Didácticas Especiales de la UNED.

SANTOVEÑA CASAL, S. y TASENDE MAÑÁ, B. (2002): La Participación en la Plataforma WebCT de los Alumnos de Primero de Psicología, Filología Hispánica e Informática de la UNED. En *Actas de Virtual Educa 2002*. Valencia. III Conferencia Internacional sobre Educación, Formación y Nuevas Tecnologías.

SEVILLANO GARCÍA, M. L., ORTEGA SÁNCHEZ, I. M Y SANTOVEÑA CASAL, S. M. (2007): Red a distancia de Tecnología Educativa. En *Actas V Jornadas de Redes de Investigación en Docencia Universitaria*. Universidad de Alicante – Instituto de Ciencias de la Educación. 4 y 5 junio 2007.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (2005): *Guía del curso 2005-06 de Educación Social*. Madrid: UNED.

— (2006): *Guía del curso 2006-07 de Educación Social*. Puede consultarse en: <<http://www.uned.es/fac-educ-soc/>>.

—: Portal de la UNED. Futuros estudiantes. Puede consultarse en: <http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,567350&_dad=portal&_schema=PORTAL>

—: Portal de la UNED. Profesores-tutores. Puede consultarse en: <http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,671048&_dad=portal&_schema=PORTAL>