

La brecha digital en estudiantes mayores universitarios como indicador psicosocial de satisfacción vital

Alfonso Javier García González

Universidad de Sevilla

RESUMEN

Hace una década se plantea en la Universidad de Sevilla como línea de actuación prioritaria de la innovación y la mejora docente, la conversión y uso de materias a través de la plataforma *WebCT*. *Blackboard Learning System-WebCT* es una plataforma informática de teleformación (*e-learning*) que permite construir y administrar cursos en línea, e impartir formación. A través del presente trabajo se pretende analizar la interacción comunicativa establecida entre docentes y discentes en el uso de la plataforma virtual *WebCT* durante los procesos de tutorización, centrándonos en la satisfacción de las personas mayores que asisten a la universidad a la hora de emplear redes sociales a través de la plataforma virtual. Además se plantea una experiencia práctica sobre el uso de herramientas de comunicación en la plataforma *WebCT* en procesos de tutorización. Se aportan sugerencias para la gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Espacio Europeo de Educación Superior.

PALABRAS CLAVE: personas mayores, entorno virtual, redes sociales, tutorización.

ABSTRACT

A decade ago at the University of Seville as a priority line of action in innovation and teaching improvement, conversing and use of subjects through the *WebCT platform*. *WebCT Blackboard Learning System* is a computer-learning platform (*e-learning*) that lets you build and manage online courses and training. Through this work it is to analyze the communicative interaction established between teachers and students in the use of the virtual platform *WebCT* during the process of tutoring, focusing on elderly college satisfaction when employing social networks through the virtual platform. In addition it raises practical experience on the use of communication tools in the *WebCT* platform mentoring processes. The study suggests for the management of information and communications technology in the European Higher Education Area are provided.

KEY WORDS: elderly, virtual environment, social networking, mentoring.

1. INTRODUCCIÓN

Hoy día la presencia de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en las universidades españolas es una realidad. La mayoría de las universidades ofrecen cursos online o están realizando algún tipo de experiencia de formación apoyada en las TIC como ocurre en el caso de la Universidad de Sevilla y su implantación de la plataforma *WebCT* para la impartición de materias universitarias.

Las variadas experiencias con TIC en la formación online, sobre todo en el nivel superior, ofrecen según Roberts y otros (2000) distintos grados de evolución. Estos autores, en función de la evolución del sistema y centrado en instituciones convencionales hablan de diferentes modelos de enseñanza. La

Universidad de Sevilla se halla inmersa en el llamado *modelo estándar*; que trata de utilizar activamente las ventajas proporcionadas por la tecnología para permitir un cierto grado de comunicación e interacción entre estudiantes y profesorado. Entre los elementos presentes en este modelo destacan: recursos electrónicos en forma de enlaces desde la página del curso, copias electrónicas de todos los materiales impresos del curso, diapositivas de las clases, notas y anuncios de las clases presenciales, tareas y soluciones de preguntas sobre el temario desarrollado, guías para la realización de actividades, etc.

Existen investigaciones que analizan la aplicación de herramientas de comunicación mediante plataformas virtuales, cumpliendo la función tutorial de estudiantes universitarios dentro del Espacio Europeo de Educación Superior. Tal es el caso que presenta Cabero (2006) que destaca la función del profesor como diseñador de situaciones mediadas de aprendizaje, tutor y orientador virtual, diseñador de medios, etc. Además reconoce que, de todas estas funciones, la de tutoría virtual es de máxima importancia y relevancia para garantizar una acción educativa de calidad. Ante estudiantes que abandonan la asignatura antes de finalizar el curso, que no se presentan a las pruebas de evaluación y cuyo rendimiento académico es insuficiente, Purroy y otros (2009) han rediseñado el sistema de tutorías. Para ello, construyeron un espacio virtual de tutorización y se probó con una muestra aleatoria de 50 alumnos. Los resultados de la experiencia piloto de tutorías señalan una clara mejora de las tres situaciones anteriores y actualmente, están analizando la viabilidad de este proyecto en grupos masificados. Otro estudio contribuye a determinar el grado de adaptación de los estudiantes universitarios a los campus virtuales y los entornos virtuales de aprendizaje, así como la validez intrínseca de las tutorías virtuales como elemento de formación académica a distancia. Los resultados que se obtienen demuestran la progresión que se ha producido en el uso de la tutoría virtual durante los últimos años y muestran su proyección de crecimiento (Pérez y Pérez, 2007).

La construcción del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y la consecuente utilización de los ECTS (European Credits Transfer System) como unidad de medida de la actividad académica para todos los estudiantes de la Unión Europea, supone replantearse el actual sistema educativo de educación superior y el desarrollo de la tecnología que permitan llevar a cabo experiencias de innovación metodológica centrada en el alumnado (De Benito y Salinas, 2008).

El proyecto de Enseñanza Virtual abordado por la Universidad de Sevilla tiene su inicio en el plan propio para la Convergencia Europea que promueve. Dentro de este contexto, los agentes universitarios nos enfrentamos al reto de educar en diferentes entornos que no sólo sean el presencial.

La necesidad de un entorno de aprendizaje virtual ya había aparecido, de forma aislada y en determinados grupos. Ello unido a la entrada en el nuevo EEES, constituyen dos causas que hacen necesaria la aparición de un plan estratégico sobre Enseñanza Virtual en el curso 2006-2007 (Añel, 2008; León y otros, 2008).

1.1 Problema/cuestión

Una de las ventajas disponible mediante la nueva herramienta de gestión de cursos adoptada, además de las propias de un sistema e-learning, es la sincronización que se realiza con los sistemas de gestión corporativos académicos de la universidad. Las herramientas y el dispositivo tecnológico supone unos de los pilares fundamentales en la concepción de modelos de enseñanza-aprendizaje flexibles apoyados en las TIC (García, Troyano, Curral y Chambel, 2010). La implementación de entornos de enseñanza-aprendizaje basados en las redes requiere el desarrollo y el soporte de herramientas informáticas adecuadas para llevarlas a cabo. Tales como la optimización del uso de chats simultáneos, o la inclusión de un vínculo a redes sociales como facebook o whatsapp.

Para próximos cursos consideramos relevante el uso de sesiones de Chat como herramienta de comunicación en el trabajo de parejas, previo acuerdo con los grupos de trabajo, como forma de mantener una línea de comunicación alternativa en cualquier momento del desarrollo de la asignatura. Sobre todo, para permitir la solución de problemas emergentes de los estudiantes a distancia. En relación a las pizarras compartidas, no las hemos llevado a cabo en la plataforma WebCT puesto que sus funciones quedan suplidas con el uso de vías alternativas de comunicación. Del mismo modo, estamos iniciando el aprendizaje para incluir actividades de videoconferencias en nuestras asignaturas, pues pensamos que puede resultar un elemento motivador para el estudiante, permitiendo una mayor relación con el interlocutor y visualización el contexto de comunicación que se está dando en la distancia.

1.2 Revisión de la literatura

A la Universidad de Sevilla se le ha dotado de una plataforma corporativa de gestión de cursos (WebCT) que ha sido ofertada al profesorado durante el curso académico 2006-2007 como complemento a la docencia presencial, habiendo recibido una buena acogida por dicho profesorado y por el alumnado.

WebCT es un software que permite a las instituciones educativas crear y alojar cursos en internet. Los cursos creados con el software de WebCT pueden servir como cursos en línea completos o como un complemento a los cursos magistrales tradicionales (Añel, 2008 y León, 2007).

Una de las ventajas disponible mediante la nueva herramienta de gestión de cursos adoptada, además de las propias de un sistema *e-learning*, es la sincronización que se realiza con los sistemas de gestión corporativos académicos de la universidad. De este modo, el profesorado solicita la incorporación de su asignatura y se desliga de la gestión administrativa de sus estudiantes.

En esta plataforma se pueden consultar noticias de eventos, actuaciones técnicas, jornadas, etc., relacionadas con la Enseñanza Virtual. El tratamiento de las distintas tipologías de enseñanzas acogidas a este nuevo entorno virtual está diferenciado en base a las necesidades particulares de organización que se requieren en cada una de ellas. Igualmente, sirve como punto de acceso para todos los usuarios a los cursos y está complementado con una base de datos de conocimiento de preguntas frecuentes, que el administrador del sistema, en base a criterios de repetición de consultas recibidas, elabora para mantener actualizada la información relevante y de interés.

De este modo, podemos asegurar el interés y el avance que el comienzo de esta infraestructura tecnológica de *e-learning* ha despertado y experimentado a lo largo del curso académico. Como consecuencia de lo anterior, la Universidad de Sevilla ha decidido abordar la ampliación del abanico de proyectos y entornos colaborativos tales como el *Open Course Ware (OCW)*, que es una iniciativa surgida en el Instituto Tecnológico de Massachussets en 2001 y a la que posteriormente se han sumado numerosas universidades internacionales de prestigio.

Siguiendo las clasificaciones propuestas por De Benito (2000, 2002) de acuerdo con los desarrollos tecnológicos acontecidos en los últimos años, desarrollaremos el análisis de las interacciones comunicativas de los docentes y discentes universitarios a tenor de profundizar en las herramientas de comunicación.

La plataforma *WebCT* presenta varias herramientas de comunicación integradas. Según el criterio de concurrencia en el tiempo se distinguen en síncronas o asíncronas.

Dentro de las herramientas de comunicación el correo electrónico es la aplicación más utilizada y extendida. Se emplea sobre todo para la realización de tutorías virtuales. En la experiencia que tenemos de la aplicación *WebCT* a nuestras asignaturas, el estudiante plantea dudas, cuestiones o

comentarios al profesorado sobre temas concretos o aspectos relacionados con la calendarización de actividades, exámenes y forma de ejecutar los mismos. Por otro lado, el profesorado proporcionamos retroalimentación a nuestro alumnado de forma individual o en grupo, al igual que también permite la tutorización entre iguales (García y Troyano, 2009).

La conversación electrónica o Chat permite potenciar las interacciones comunicativas y sociales de nuestros estudiantes, en el caso de nuestras materias universitarias no ha sido necesario establecer sesiones de Chat puesto que al adoptar la plataforma WebCT como un complemento de la docencia presencial, las actividades que requerían la interacción comunicativa con el grupo de alumnado se desarrollaban en horas de clases. Con ello conseguimos la rapidez y espontaneidad que la conversación electrónica dota al acto comunicativo en tareas de pequeños grupos como, por ejemplo, los procesos de toma de decisiones, la realización de técnicas grupales, el uso de estrategias de negociación, etc.

1.3 Propósito

A tenor del uso realizado hasta ahora de las herramientas de comunicación que ofrece la plataforma WebCT, en el presente trabajo nos planteamos un doble objetivo de investigación.

Se pretende analizar la aplicación y grado de satisfacción con las herramientas de comunicación virtual para el desarrollo de tutorías on-line con personas mayores. Y por otro, delimitar cuál es el perfil de uso de redes sociales a través de la plataforma virtual por el alumnado mayor.

2. MÉTODO

2.1 Descripción del contexto y de los participantes

El cuestionario ha sido completado por 126 estudiantes de un total de 151 que están matriculados en el curso académico 2015-2016, con lo cual la muestra resulta altamente significativa para los resultados que se han obtenido, suponiendo el 92,5% del total de la población objeto de estudio. Los estudiantes están matriculados en la asignatura optativa de “Perspectiva Psicosocial del Género en los Medios de Comunicación de Masas”, estando asignados a un grupo de tarde.

2.2 Instrumentos

Se ha empleado un cuestionario que recoge información sobre el grado de satisfacción que tienen los mayores sobre el uso de redes sociales y la enseñanza virtual como estrechamiento de la brecha digital. Consta de 20 ítems afirmativos cuya respuesta es en base a una escala Likert con cinco opciones de respuestas cuyos valores de frecuencia y satisfacción, de 5 a 1, son “siempre/muy satisfecho”, “bastantes veces/bastante satisfecho”, “a veces/indiferente”, “pocas veces/poco satisfecho” y “nunca/insatisfecho”.

Por otro lado, se ha elaborado un cuestionario de cuatro preguntas abiertas que hace referencia al perfil de uso de redes sociales por el alumnado mayor. En un análisis cualitativo realizado con el programa Nudist que desarrolla diferentes categorías en base a la frecuencia de uno o varios aspectos relacionados con la tutoría on-line, se ha procedido a obtener un perfil del tutor virtual ideal para el alumnado objeto de estudio. Con dicho cuestionario se recoge información de opinión y valoración del propio sujeto sobre lo que considera que es un tutor virtual eficaz.

2.3 Procedimiento

Los dos cuestionarios elaborados para esta investigación se administraron a través de la plataforma WebCT, garantizando así la confidencialidad y el anonimato de la persona que responde a los mismos. Se recogieron evidencias cuantitativas y cualitativas, que han servido para realizar las descripciones

y valoraciones derivadas del proceso de cuestación del alumnado (Rodríguez, 2004). Con los datos recogidos se ha realizado un análisis descriptivo de frecuencias, empleando para ello el programa estadístico SPSS, versión 14, en el caso de los datos cuantitativos; y el NUDIST para la categorización de la información cualitativa aportada por los sujetos en el cuestionario de preguntas abiertas.

Ambos instrumentos fueron administrados al final del primer cuatrimestre.

3. RESULTADOS

Considerando el doble objetivo de investigación propuesto en el presente trabajo, y en relación con el primero sobre la aplicabilidad y satisfacción de los estudiantes mayores con las herramientas de comunicación que ofrece la plataforma WebCT en el proceso de tutoría virtual, podemos afirmar que la mayor parte de los estudiantes (86%) han utilizado alguna herramienta de comunicación on-line (correo electrónico, chat, foro, etc.) durante el curso, una media de 3 veces. El motivo mayormente alegado para utilizar estas herramientas ha sido planificar tareas en grupo para sesiones de clase próximas (92%). Un 83% de los estudiantes del Aula de la Experiencia considera que el simultanear las clases presenciales con las no presenciales a través de la plataforma no influye en las tasas de abandono, puesto que al resolver dudas, facilita el estudio e incrementa el empoderamiento a la hora de usar las redes sociales (75%).

La mayor parte del alumnado piensa que emplear las herramientas de comunicación síncronas y asíncronas como parte de sesiones tutorizadas puede variar su grado de satisfacción incrementándolo (73%), puesto que así tienes una mejor relación con el docente no sólo en tiempo real y simultáneo a través de la plataforma (síncrono) sino también en tiempos distintos (asíncrono) (69%).

Por lo que respecta al modo en que los estudiantes obtienen información acerca de los horarios de tutoría, un 91% considera que el canal de comunicación más idóneo para contactar con el tutor es el despacho; mientras que un 68% cree que la forma más adecuada para informar de los horarios es a través de la presentación de la asignatura y del tablón del despacho, seguido de la página web (89%).

Sobre qué características tendría que tener un tutor virtual para definirlo como ideal, los estudiantes destacan la ayuda que éste ha de facilitarles, atendiendo a sus necesidades. Para ello es preciso que el tutor se caracterice por tener “inteligencia emocional”, “formación académico-científica”, “paciencia”, “flexibilidad” y “respeto hacia el alumnado”. De estas características se derivan una serie de competencias que el tutor debe asumir, tales como: ser un informador de todo aquello que pueda ser de interés para la formación del estudiante y, a su vez, un observador de la dinámica tutorial con una actitud crítica y constructiva que permita la mejora de la misma.

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Hemos comprobado como el modelo que sigue la Universidad de Sevilla se fundamenta en trasladar los elementos, estrategias y recursos de las nuevas tecnologías a la forma tradicional de enseñar del profesorado. De hecho, el docente sigue siendo el centro en el proceso de enseñanza-aprendizaje como fuente y transmisor de conocimientos. En este sentido, la TIC que supone la WebCT la hemos utilizado como complemento para el acceso a materiales complementarios de las materias universitarias (Troyano y García, 2009).

Una de las limitaciones que ofrece la plataforma de enseñanza virtual es que está basada en un modelo de entrega de contenidos y la tutoría electrónica, dificultando en gran medida el desarrollo de estrategias metodológicas innovadoras por parte del profesorado que excedan del uso del correo electrónico de una manera sistemática.

Para fomentar habilidades comunicativas en nuestros estudiantes a través del uso de plataformas virtuales, es preciso configurar modelos de enseñanza centrados en ellos que respondan a sistemas académicos más flexibles, donde, independientemente de la presencialidad o no de la materia, se proporcione al alumnado una gama de recursos y la posibilidad de tomar decisiones sobre su propio proceso de aprendizaje (Cebrián y Vain, 2008).

Con ello no queremos decir que el desafío de nuestras universidades esté en reconstruir el sistema de clases magistrales, ni en lograr un aprendizaje totalmente independiente vía web. Lo que se trata es de crear un nuevo entorno de aprendizaje que fomente la comunicación entre docente y discente, que conecte el aprendizaje con la experiencia, que potencie el trabajo en grupo y aproveche la cantidad de información y conocimiento que ofrece la plataforma WebCT, dando lugar a comunidades de aprendizaje universitario.

Por otro lado, una de las principales conclusiones que podemos extraer del presente trabajo es que un tutor virtual es competente en la medida en que dedica tiempo al estudiante mayor, respetándolo en la situación vital que está experimentando y promoviendo su satisfacción vital (García y Marín, 2012).

El profesor tutor virtual ideal debe asumir, entendemos junto con Álvarez y Lázaro (2002), que el profesorado tiene ante sí nuevos retos en un contexto de Convergencia Europea: el afrontar la diversidad del alumnado universitario, el acompañarle en sus procesos de aprendizaje y facilitarle un desarrollo integral que le prepare para la vida (Long Life Learning). Esto sólo se puede desarrollar si el profesorado asume la función tutorial como una parte de la función docente e investigadora.

Para afrontar tales competencias es conveniente que el profesorado-tutor posea las siguientes características: clara preocupación por innovación docente (docencia on-line), firme compromiso para asumir la función tutorial presencial y no presencial, disposición de unas ciertas habilidades sociales y de comunicación, dedicación al alumnado siendo sincera y comprensiva de los problemas de los estudiantes, fomento de una actitud crítica y constructiva en su relación con el alumnado.

Los tutores han de fomentar la participación del alumnado en las diversas instancias (incluyendo la virtual), en la toma de decisiones sobre aspectos relevantes que repercuten positivamente en su satisfacción vital y en aquellos indicadores psicosociales que permiten vivir con calidad de vida.

De la misma manera, han de velar para que se dé una cultura de centro, que caracterice las relaciones y las formas de vida de todos los que forman parte del mismo, coherente con los principios y valores de la institución universitaria. He aquí el esfuerzo realizado por la Universidad de Sevilla en dotar de una plataforma on-line que posibilite otras formas de tutorizar a los estudiantes.

En síntesis, las aportaciones de la tutoría para hacer efectivo un proyecto de formación vital, han de incidir en diferentes niveles y ámbitos de la institución: desde el más global del centro, al de las estructuras de coordinación del profesorado, para llegar al del aula (plataforma WebCT) y, finalmente, al personal de cada estudiante. Se trata de participar, desde su función específica de tutoría, en la toma de decisiones colectivas del profesorado para ajustar cada vez más la propuesta de formación a los objetivos educativos planteados.

5. REFERENCIAS

- Álvarez, V., & Lázaro, Á. (Coords.). (2002). *Calidad de las universidades y orientación universitaria*. Málaga: Aljibe.
- Añel, M. E. (2008). Formación on-line en la Universidad. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 33, 155-163.

- Cabero, J. (2006). Bases pedagógicas del e-learning. *Revista de Universidad y Sociedad el Conocimiento (RUSC)*, 3(1). Recuperado de <http://www.uoc.edu/rusc/3/1/dt/esp/cabero.pdf>
- Cebrián, M., & Vain, P. D. (2008). Una mirada acerca del rol docente universitario desde las prácticas de enseñanza en entornos no presenciales. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 32, 117-129.
- León de Mora, C. et al. (2007). *Planificación, diseño de cursos y docencia a través de Internet con WebCT CE6*. Sevilla: Secretariado de Publicaciones, Universidad de Sevilla.
- León de Mora, C. et al (2008). La Enseñanza Virtual en la Universidad de Sevilla. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 32, 7-20.
- De Benito, B. (2000). Herramientas web para entornos de enseñanza-aprendizaje. En J. Cabero, F. Martínez, & J. Salinas (Coords.), *Medios Audiovisuales y Nuevas Tecnologías para la Formación en el s XXI* (pp. 209-222). Murcia: Diego Marín.
- De Benito, B., & Salinas, J. (2002). Webtools: aplicaciones para sistemas virtuales de formación. En J. I. Aguaded, & J. Cabero (Eds.), *Educación en red. Internet como recurso para la educación*. Málaga: Ediciones Aljibe.
- De Benito, B., & Salinas, J. (2008). Los entornos tecnológicos en la Universidad. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 32, 83-101.
- García, A. J., & Marín, M. et al. (2012). Competencias Comunicativas Eficaces mediante Estrategias de Aprendizaje Cooperativo. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 1, 107-121.
- García, A. J., & Troyano, Y. (2009). El Espacio Europeo de Educación Superior y la figura del profesor tutor en la Universidad. *Red-U: Revista de Docencia Universitaria*, 3, 1-10.
- García, A. J., Troyano, Y., Curral, L. A., & Chambel, M. J. (2010). Aplicación de herramientas de comunicación de la plataforma WebCT en la tutorización de estudiantes universitarios dentro del Espacio Europeo de Educación Superior. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 37(2), 159-170.
- Pérez, M., & Pérez, R. (2007). Las tutorías electrónicas en el horizonte de la formación virtual: un ejemplo desde la Filología Inglesa. *RED. Revista de Educación a Distancia*, VIII.
- Purroy, P., Jorba, L., Ribas, C., & Tarrío, A. (2009). Experiencia de tutorización individual en la matemática empresarial utilizando la red. *Revista d'Innovació Docent Universitària*, 1, 27-35. Recuperado de <http://www.raco.cat/index.php/RIDU/article/view/10.1344-105.000000287/0>
- Roberts, T., Romm, C., & Jones, D. (2000). *Current practice in web-based delivery of IT courses*. APWEB2000.
- Rodríguez, S. (Coord.). (2004). *Manual de tutoría universitaria. Recursos para la acción*. Barcelona: Octaedro, ICE-UB.
- Salinas, J. (2004). Cambios metodológicos con las TIC. Estrategias didácticas y entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje. *Bordón*, 56, 3-4.
- Troyano, Y., & García, A. J. (2009). Expectativas del alumnado sobre el profesor tutor en el contexto del Espacio Europeo de Educación Superior. *Red-U: Revista de Docencia Universitaria*, 3, 1-8.

BREVE RESEÑA CURRICULAR DEL AUTOR

García González, Alfonso Javier

Profesor contratado doctor acreditado a profesor titular, adscrito al departamento de Psicología Social de la Universidad de Sevilla. Responsable del Grupo de Investigación HUM-259 de Educa-

ción, Juventud y Personas Mayores, ha realizado diversas investigaciones en el ámbito universitario sobre comunicación interpersonal, habilidades sociales y percepción social de primeras impresiones. Colabora con la Universidad de Algarve y la Universidad Metropolitana de Mánchester a nivel docente e investigador en una firme apuesta por mejorar la calidad de la enseñanza a través del uso de tecnologías de la información y comunicación. Autor de numerosas publicaciones en revistas de alto impacto y editoriales de prestigio internacional, ha recibido numerosos reconocimientos como el premio extraordinario de doctorado, mención especial a su tesis europea, premio Sevilla Joven 2012 o finalista al Premio Andalucía Joven 2013. Actualmente desempeña el cargo de Vicedecano de Estudiantes, Cultura y Relaciones Institucionales de la Facultad de Ciencias de la Educación.