

# FÓRUM TELEMÁTICO DE DOCENCIA UNIVERSITARIA: SUGERENCIAS PARA LOS FOROS DE DISCUSIÓN

Begoña Gros i Salvat, Gemma Mas Crespo y Marina San José Amiano

## INTRODUCCIÓN

Las listas de discusión proliferan en las vías telemáticas. Los temas sobre los que se trabaja o el perfil de los suscritos es muy variopinto, tanto que casi podemos encontrar una lista por cada tema del que nos interese hablar. La realidad de su funcionamiento o su efectividad es bien distinta ya que en este caso, el medio condiciona ampliamente la "conversación". Además, debemos recordar, que todavía en este Estado todo lo telemático es de reciente instauración, y que, si cuesta introducirse en este mundo, más todavía, creer en comunicarse a través de él.

En general, en las listas hay muchas personas inscritas, casi todos atienden o leen los mensajes, pero pocos los envían o participan directamente. Los que se animan, pronto se cansan de su monólogo. Se produce, por tanto, un gran desequilibrio entre la recepción y la emisión de los mensajes. Cabrá centrar nuestra atención en este hecho diferencial y apuntar sugerencias para que la participación pueda llegar a ser real.

Para quienes no nos conozcan, pues ya en su día nos dimos a conocer en EDUTECH de la mano de Ines Ruiz y Iolanda García, nos presentaremos.

En febrero de 1996, un mes antes que el surgimiento de EDULIST (marzo de 1996), el Vicerrectorado de Docencia y Estudiantes de la Universidad de Barcelona puso en marcha, con la colaboración de la profesora Begoña Gros, el denominado "Foro Telemático de Docencia Universitaria". Se trataba de poder dotar a los profesores de un espacio de discusión y reflexión flexible a horarios y a compromisos. Al inicio de proyecto (el primero de estas características que materializaba en el contexto universitario) se plantearon unos objetivos claros:

- Facilitar el intercambio de información sobre la práctica docente.
- Conocer experiencias de innovación que se pongan en práctica en los centros universitarios.
- Estimular la reflexión sobre la práctica docente.

A fin de llevarlos a cabo se crearon: una lista de distribución (donde se realiza propiamente lo relacionado con el Foro) y unas páginas Web.

Después de tres años de funcionamiento el foro cuenta con más de 260 suscritos, de la Universidad de Barcelona, de otras universidades y países, y con múltiples colaboraciones. Pero tanto las expectativas como las demandas han variado. Para poder darles respuesta, nos hemos sumergido en el siguiente proceso evaluativo que vamos, aunque sintéticamente, a desarrollar a continuación.

## METODOLOGÍA

Desde nuestros inicios a hoy en día, hemos ido mejorando con la ayuda de todos y renovándonos constantemente con el fin de adaptarnos a las necesidades actuales sin olvidarnos de nuestros principios. Con este afán de mejora constante decidimos iniciar un proceso de autoevaluación o autorreflexión, donde todos los implicados en el foro participasen.

Para ello, iniciamos una búsqueda de antecedentes sin encontrar muchos referentes sobre cómo llevar a cabo esta evaluación. La documentación encontrada y consultada fue la siguiente:

- MARTÍN ARTACHO, JOSÉ (1998). **Estudio de caso de EDULIST**. En *Comunicación y Pedagogía*, n1 153, pp. 38-46. De ella nos nutrimos con ideas sobre cómo plantearnos el camino a seguir. A diferencia de José Martín Artacho, nosotros estábamos más interesados en satisfacciones i motivaciones, en buscar la implicación activa de los suscritos.
- ROQUET GARCÍA, GUILLERMO (1998). **Las listas electrónicas como recurso educativo I-II**. En *Netdidactic@. Internet en el aula.*, n1 I (pp.2-8) -II (pp.4-13). Donde se analizan las listas de electrónicas desde una visión de aprovechamiento educativo.

Las vías de evaluación de las listas de distribución son diversas, por ejemplo Martín Artacho presenta su evaluación de la lista de EDUTECH como el análisis de los datos más elementales a considerar: perfil de los suscritos, número de mensajes enviados a la lista, relación entre mensajes y respuestas, temáticas de la lista, mensajes off-topic o off-list, ... hemos de tener en cuenta que se trata de una lista de carácter abierto moderada.

Por otro lado existen otros planteamientos que se han de valorar, los relativos a la calidad de la lista que se relaciona con la información que se ofrece a los suscritos. Nosotros hemos decidido profundizar en esta segunda línea más cualitativa aunque trabajemos con elementos y valores cuantitativos. Una vez

decidido el enfoque nos quedaba establecer el recurso a utilizar: analizando la información relacionada con la resolución de dudas, el estudio de nuevos temas, las orientaciones, las innovaciones,... Es decir, identificando los elementos de calidad importantes y buscando el modo de cuantificarlos para establecer un mejor perfil del foro.

Nuestra opción al respecto fue clara : queríamos acercar este proceso de reflexión a nuestros suscritos, así la mejor solución era que los miembros del Forum respondieran la encuesta que les fue facilitada por FTP y e-mail (ver anexo) a fin de evitar las incompatibilidades de formatos.

¿Por qué utilizar estas dos opciones? Primero, para aquellos que se conectaran a través del navegador o quienes sólo recibieran el mensaje para leerlos luego la posibilidad de acceder a un FTP era mucho más cómodo. Por otro lado existía la posibilidad de utilizar el propio correo interno de la lista para distribuir el cuestionario facilitando el retorno usando el comando REPLY. Siendo la segunda vía la más utilizada por la muestra. Además, el cuestionario debía ser breve (a contestar con un sí o no, o marcar cruces).

Una vez facilitado el acceso a los documentos de valoración o encuestas, se determinó un período de respuesta. Éstas fueron retornadas anónimamente para asegurar la libertad de opinión. Posteriormente se procedió a su vaciado, del cual hemos extraído los siguientes datos que estructuraremos en diferentes apartados:

- a) **Perfil de los participantes**: características de los sujetos de la muestra, datos de identificación meramente informativos.
- b) **Perfil de intereses**: análisis de las expectativas y definición al entorno de las listas de distribución.
- c) **Organización del Forum**: valoración de la satisfacción en relación a las dos secciones estructurales del foro: el espacio de discusión e intercambio, y el espacio de información (las nuevas páginas web).

A continuación expondremos los resultados más significativos, así como posibles interpretaciones de los mismos. Hay que puntualizar, no obstante, que no hemos reflejado la totalidad de datos analizados porque sería demasiado extenso, siendo este documento un reflejo del informe elaborado.

## **DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LOS PARTICIPANTES**

Formar grupos de personas con las que se comparte algún interés es una actividad habitual de gran parte de los seres humanos. En este marco, resulta lógico y natural la formación de cibergrupos, también llamados comunidades

virtuales, que no son más que conjuntos de personas unidas por canales telemáticos que tienen algún interés o necesidad común. La calificación de "virtual" de estos grupos hace referencia a la modificación de las categorías de "espacio" y "tiempo".

Pero, lo que es cierto es que las personas participamos desde algún lugar. Para determinar el origen de los suscritos se ha considerado el dominio al que pertenece la dirección de correo. El grupo más numeroso está formado por aquellos cuya dirección termina en el dominio genérico de ".es" (223 de 263)= 88'6%

Aunque nuestro foro principalmente se dirige a los docentes de la Universidad de Barcelona, quienes representan un número importante de suscritos (193 de los 263)= 73'38%, la distribución de nuestros usuarios es rica y diversa tanto en relación al ámbito universitario como a la distribución por países (especialmente los latinoamericanos).

Veamos qué universidades y en qué porcentajes están representadas.

<b>UNIVERSIDAD</b>	<b>% del total (263)</b>	<b>% en relación a los 223(*)</b>
Universitat de Barcelona	73,4%	86,5%
Universidad Autónoma de Madrid	1,14%	1,3%
Universitat Jaume I (València)	1,14%	1,3%
Universitat Politècnica de Catalunya	1,14%	1,3%
Universitat Oberta de Catalunya	1,4%	1,8%
Universidad de Jaén	0,38%	0,44%
Universidad de las Islas Baleares	0,38%	0,44%
Universidad del País Vasco	0,76%	0,896%
Universitat Autònoma de Barcelona	0,76%	0,897%
Universitat de Vic	0,76%	0,897%
Universitat Ramon Llul	0,76%	0,897%

(\*) los 223 con extensión ".es" y representan el 84,8% del total.

Esta tabla muestra como existe un predominio de las universidades catalanas. En primer lugar, se ha de tener en cuenta que la difusión de la existencia de un Fórum se ha realizado aquí y que el lenguaje de uso es el Catalán. Teniendo en consideración estos datos somos conscientes, sin embargo, que hay un interés generalizado por esta lista y que, pese a que la iniciativa surja de una universidad y vaya dirigida a sí misma, la realidad telemática convierte el forum en un espacio variado y abierto.

Otro aspecto destacable en la distribución geográfica de la lista son los países, y la especial incidencia de los latinoamericanos. Unos datos que también se pueden observar en otras listas españolas como EDULIST. En nuestro caso nos encontramos con que el 6'8% de los miembros de nuestra lista provienen de países centro y sudamericanos entre los que destacan México y Argentina (ambos con 2'28% respecto al total y un 33'3% ponderado respecto a los otros países) y Venezuela y Cuba (1'14% del total y un 17'7% ponderado cada uno).

Finalmente, los dominios no geográficos (formados por las extensiones "org/edu/com") comprenden un 2'28% del total de los suscritos, habiendo excluído las direcciones "pangea.org" (0'76%) anteriormente comentadas.

Estos datos se refieren a los suscritos, pero también contamos con información sobre la procedencia de las visitas a nuestras páginas web. Desde que en febrero renovamos las citadas páginas del Fórum (<http://www.ub.es/forum/info.htm>) , llevamos un control de la distribución geográfica de las visitas:

VISITAS POR REGIÓN		
Europa	924 visitas	80,14%
Sudamerica	40 visitas	3,47%
Centroamerica	30 visitas	2,6%
.net y .org	20 visitas	1,73%
EEUU y Canadá	18 visitas	1,56%
Desconocidos	121 visitas	10,49%

Como se puede observar, dominan ampliamente las visitas realizadas desde países europeos constituyendo un 80,14% del total. Y teniendo en cuenta que un 10,49% son de procedencia desconocida, creemos que esta mayoría se ampliaría. Del 9,37% restante, es decir, que pertenecen a otras regiones, podemos destacar la presencia de visitantes latinoamericanos con un 6,07%.

Como datos curiosos queremos introducir las visitas propias de cada dominio o país en la siguiente tabla de visitas por regiones que hemos ido recogiendo desde la renovación de la web:

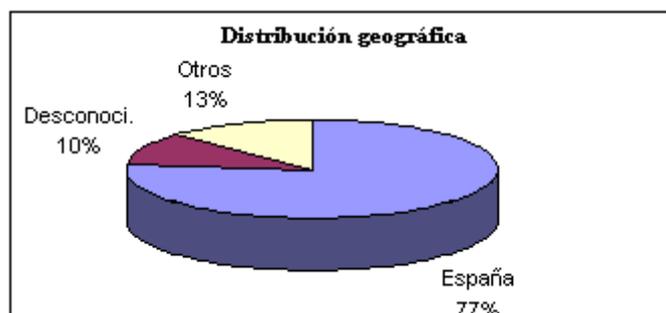
España	883	76.58%
México	27	2.34%

Red	19	1.65%
EEUU Comercial (.com)	11	0.95%
Alemania	10	0.87%
Argentina	9	0.78%
Chile	8	0.69%
Brasil	7	0.61%
Colombia	7	0.61%
Italia	7	0.61%
Portugal	5	0.43%
Bolivia	4	0.35%
Suecia	4	0.35%
Inglaterra	3	0.26%
Bélgica	3	0.26%
Perú	3	0.26%
EEUU Instituciones Educativas(.edu)	3	0.26%

Arpanet Antiguo	2	0.17%
Finlandia	2	0.17%
Venezuela	2	0.17%
Cuba	2	0.17%
Estados Unidos	1	0.09%
Organización sin fines de lucro	1	0.09%
Panamá	1	0.09%
Francia	1	0.09%
Países Bajos	1	0.09%
EEUU ejército (.mil)	1	0.09%
Suiza	1	0.09%
Irlanda	1	0.09%
Ucrania	1	0.09%
República Eslovaca	1	0.09%
Eslovaquia	1	0.09%
Desconocido	121	10.49%

De estos datos podemos elaborar el siguiente gráfico genérico donde aparecen las tres grandes regiones que se pueden destacar:

(\*)**Otros**: incluye al resto de países de la anterior tabla.



## PERFIL DE LA MUESTRA

De la pluralidad de nuestra lista, nuestro estudio se basará en una muestra de 47 participantes, es decir un 17'9 % de los suscritos a la lista, que son representativos del total de la población. Los rasgos identificativos de la muestra son:

- **Edad:** La inmensa mayoría de nuestros miembros, un 83%, superan los 45 años de edad. Dato significativo teniendo en cuenta que estamos hablando de un género de debate suscrito a la utilización de nuevas tecnologías, unos medios relativamente nuevos en nuestro campo.
- **Años de docencia:** Un 56% llevan entre 6 y 15 años ejerciendo la profesión, siendo la media de 14 años.
- **Utilización de correo electrónico:** La media está entre los 3 y los 4 años, 3,6 años concretamente. Mientras que nosotros iniciamos nuestras andaduras hace 3 años, así que algunos de ellos han aprendido con nosotros. Veámoslo.
- **Años de suscripción al Fórum:** La mayoría de los miembros llevan dos años suscritos en el Fórum, la media de ellos es de 2,5 años de suscripción al Fórum. Casi desde nuestros inicios.
- **Frecuencia de uso del correo:** el 42% lo consulta diariamente mientras que un 33% los hace de manera semanal, el resto no contesta o sólo lo consulta 1 vez al mes.

## **PERFIL E INTERESES (definición de lista de distribución)**

Uno de los antecedentes de las actuales listas de distribución electrónicas son los grupos o foros de personas que se intercambiaban registros de audio donde discutían sobre un tema específico, de tal manera que cada persona añadía a la cinta su aportación y la pasaba en cadena a otra, regresando a quien la había enviado. Con la introducción del correo electrónico el proceso se actualizó en su medio pero no en su finalidad; seguimos teniendo un grupo de discusión. Pero, ¿Qué piensan de esto nuestros suscritos?, ¿Qué consideran como lista de distribución?, ¿Las listas de distribución todavía son grupos de personas con algún interés en común? ¿Realmente sólo ha cambiado el medio? Para responder a estas cuestiones interrogamos a nuestros inscritos.

De los 47 suscritos de la muestra, 37 respondieron. Las definiciones y comentarios fueron diversos, pero podemos extraer algunas generalidades en forma de lo que podríamos denominar palabras clave atendiendo al número de veces que se repetían:

<b>Una lista de distribución es...</b>		<b>Repeticiones</b>
Un espacio de discusión y reflexión		27
Un espacio de intercambio de información		20
Un conjunto de personas con un interés común que se comunican por medio del correo electrónico		13
Un elemento de mejora de la calidad docente		4
Un espacio para establecer contactos		6
Para la discusión de temas concretos...	Sobre docencia e investigación	14
	Según el interés de los suscritos	3

Como puede observarse en el anterior recuadro, las definiciones más extendidas sobre lo que se considera una lista de distribución remiten a la concepción de un espacio tanto de discusión-reflexión, como de intercambio de información; apuntado la idea de que estos intercambios y debates son de una temática específica común al conjunto de suscritos. Si nos fijamos más en algunas de las definiciones, encontraremos aspectos interesantes a comentar:

<i>Una lista de distribución es.....</i>
<i>Û "Una <u>tertulia virtual permanente</u>"</i>
<i>Û "<u>Interconexión de personas interesadas en un tema</u>"</i>
<i>Û "<u>Conjunto de direcciones electrónicas que participan en un fórum concreto</u>"</i>
<i>Û "<u>Aportación de textos escritos y eventualmente la discusión no simultánea por correo electrónico</u>"</i>
<i>Û "<u>Espacio de información, reflexión, discusión e intercambio con personas interesadas por la docencia universitaria, que tiene la ventaja de poder acceder libre de cualquier presión horaria</u>"</i>
<i>Û "<u>Una manera cómoda de oír diferentes voces, a las que de otra manera difícilmente se podría acceder</u>"</i>
<i>Û "<u>Red de distribución de información sobre un tema concreto a través del e-mail</u>"</i>
<i>Û "<u>Un grupo de noticias que se envía a través del correo electrónico con cierta periodicidad. En algunos casos son noticias redactadas por un medio en las cuales no hay posibilidad de participar y en otros casos, como en el fórum, supone la participación de los miembros de la lista en el contenido. Esto supone la existencia de un moderador que puede sugerir temas de discusión y que edita, en la mayoría de los casos, las contribuciones de los miembros de la lista antes de enviarlas por correo electrónico</u>"</i>

Vamos a ver algunas de las definiciones sobre las listas de correo o listas de distribución surgidas en diferentes publicaciones, por ejemplo:

- "Son listas de direcciones de correo electrónico de personas interesadas en un tema determinado."*
- "Consiste en que un usuario de la red se suscribe a una lista, para recibir periódicamente mensajes que generalmente serán boletines o publicaciones electrónicas (e-zines) de formato sencillo sobre temas específicos."*

Las descripciones de los usuarios de la lista de distribución coinciden con las que en los documentos escritos se apunta, dicho de otro modo, los suscritos a las listas de distribución entiende qué significan y qué pueden esperar de ellas; aunque ellos apuntan más hacia la discusión-reflexión, y el intercambio de información sobre un tema específico. Por ello es aconsejable y necesario

atender a estas expectativas de servicios por parte de los futuros suscriptores, es decir, que no sirve establecer una colección de direcciones de correo si no se les ofrece una temática concreta, posibilidades de intercambio reales, elementos de reflexión... Por que no todas las listas de distribución son iguales, cabe concretar sus características en relación...

- **A la temática:** sugerimos que esta sea lo más concreta posible y se adapte a los intereses de los suscriptores a la lista, de otro modo se verá la necesidad de establecer temas o discusiones paralelos y diversos.
- **A la moderación de la lista:** existen dos posibilidades pero entre ellas pueden establecerse matices diversos. Podemos encontrar listas moderadas donde existe un miembro que las administra y modera. Así cuando se envían los mensajes a la lista, el moderador los supervisa, y determina si deben o ser o no distribuidos. El inconveniente de este tipo de listas es que los mensajes se reciben a posteriori, fuera de tiempo ya que es moderador es quien primero lo revisa y luego los reenvía. Si se quiere mantener un debate ágil no es recomendable este tipo de listas precisamente por esta característica que dificulta aún más la inmediatez. Por otro lado, los beneficios de la misma están en la calidad y la adecuación de los mensajes gracias al "filtro" que el moderador establece. Por otro lado están las listas no moderadas donde todas las personas suscritas pueden unirse al debate sin restricciones. Sus elementos positivos están en el hecho que los mensajes no reciben ningún retraso de envío, al mismo tiempo que se envían son automáticamente recibidos por el resto de compañeros. Así pues el debate en este tipo de listas será más fluido y ágil, así como más inmediato en sus mensajes-respuesta. No obstante tienen ciertos inconvenientes que cabría considerar:

-Son muy vulnerables y facilitan el abuso de ellas con mensajes fuera de contexto y su incremento.

-Requieren que sean controladas y reguladas por todos sus miembros.

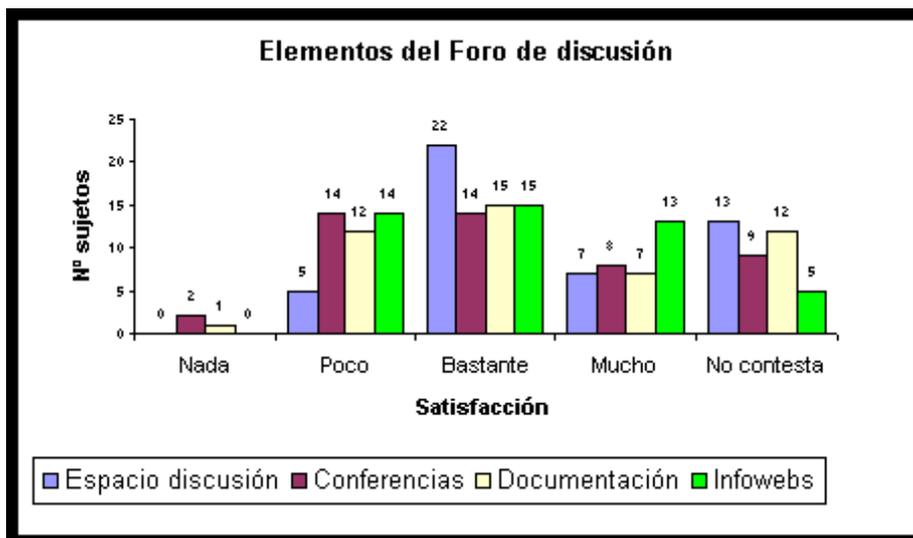
-Cuando se incorpora un nuevo miembro a la lista el resto de compañeros deberán incluir su dirección de correo personal para poder utilizar el REPLY en los mensajes y que estos lleguen a todos.

- **Según el tipo de suscripción:** tenemos las listas abiertas donde cualquier persona puede suscribirse; y las cerradas donde existen unos requisitos previos a cumplir.

## ESTRUCTURA

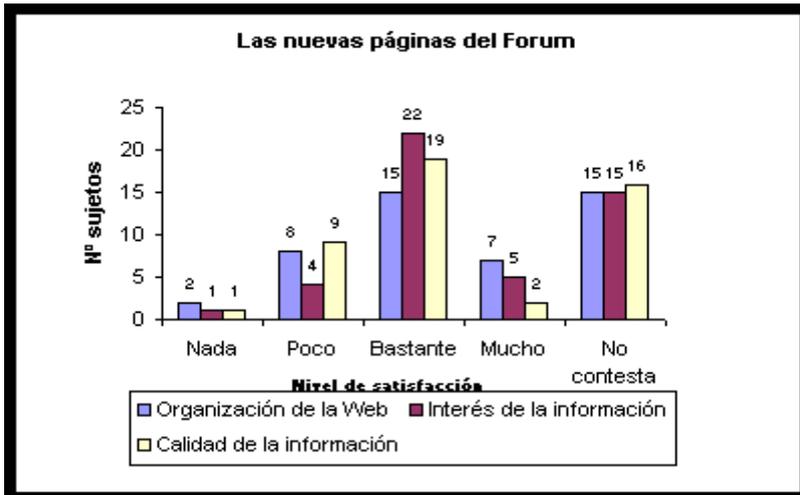
Como hemos comentado al principio, el Fórum se estructura básicamente en dos apartados: el Foro de discusión y las páginas de Internet; pero estos grandes bloques contienen otros servicios menores, que intentaremos analizar a continuación.

Primeramente nos adentraremos en el espacio del Foro donde se pueden distinguir cuatro aspectos sobre los que han mostrado su grado de satisfacción nuestros suscritos y cuyos resultados se muestran en el siguiente gráfico:



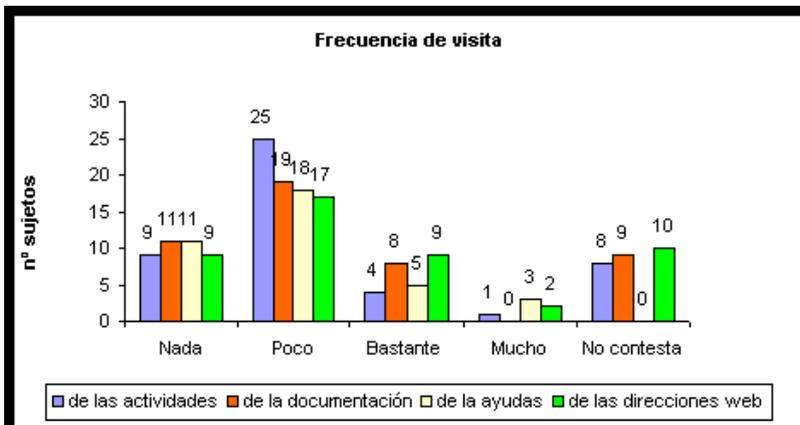
Como se puede observar, el índice mayor de satisfacción se concentra en el espacio de discusión siendo éste de bastante. Datos que coinciden en el resto de apartados, y que nos empujan a interpretar que nuestros suscritos se sienten bastante satisfechos con el trabajo llevado a cabo en el Foro de discusión.

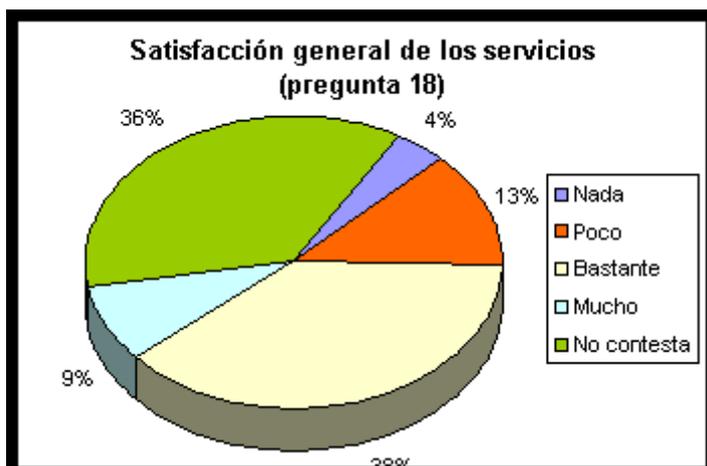
Por otro lado, debemos destacar el alto número de abstenciones que dificultan poder establecer una mejor aproximación a la satisfacción real de los usuarios y así discriminar mejor su opinión. ¿A qué puede deberse? Creemos que las respuestas en blanco podrían tener su causa en el hecho que el 32% de los encuestados no consulta con asiduidad el correo electrónico, hecho que dificulta el buen seguimiento de los debates y el aprovechamiento de los mensajes informativos que semanalmente se envían a la lista.



Con relación a los elementos de calidad de las páginas web, encontramos los siguientes valores:

Los datos nos muestran que siguen existiendo dos bloques de respuesta, el bastante y las abstenciones. Aunque a diferencia de los valores anteriores, en este gráfico se distingue con mayor claridad la opción más extendida entre aquellos que respondieron: se consideran bastante satisfechos con la reorganización de la información en las páginas web, se trata de información de interés y de bastante calidad. ¿Por qué existe este alto número de respuestas en blanco? Quizás debemos apuntar hacia la pregunta nº16 que analiza la frecuencia de visita y que genera el siguiente gráfico:





Si tenemos en cuenta estos valores descubrimos que los encuestados visitan poco las páginas que a su disposición habilita el Fórum, las cuales se actualizan casi a diario, especialmente los apartados de congresos, cursos y otras actividades, y el de documentación. Aunque entre estos datos destacaríamos que en el apartado de becas desaparece el fenómeno de la abstención. Esto nos muestra cuáles son sus preferencias de visita, llevándonos a la necesidad de, por un lado, agilizar con mayor ímpetu este apartado, y por otro, buscar caminos por los cuales hacer llegar la información de documentos, nuevas publicaciones, congresos, cursos y demás actividades de interés en el campo de la docencia universitaria. La realidad es que los encuestados están bastante satisfechos con los servicios del Forum y les interesa su información. (Véase pregunta 18).

## CONFERENCIAS

Uno de los aspectos más interesantes del Fórum lo constituye el tratamiento de los temas y las conferencias. Éstas sirven de base para la reflexión y el ulterior debate. Los temas duran unos tres meses, y en ese tiempo se ofrecen a la lista tres o cuatro conferencias de especialistas con quienes se puede establecer un debate durante una semana. Posteriormente se dejan dos semanas en las que participan propiamente los miembros del Fórum y una semana más, que denominamos de régimen abierto, en la que se envían mensajes de todo tipo llegados a la lista. Aunque ésta última posibilidad de mensajes diversos no se excluye del resto de semanas, pues contamos con un espacio semanal que identificamos como "Infowebs" donde se incluyen de forma resumida este tipo de mensajes abiertos.

En cuanto a la satisfacción por los temas se puede señalar que, una vez observados los resultados, en general hay una alta proporción de personas que no han contestado a las cuestiones propuestas. Se ha de tener en cuenta que los primeros temas se realizaron con anterioridad a que algunos se suscribieran y que, por tanto, son desconocidos para ellos y por ello no contestan. Veamos más concretamente a lo que nos referimos:

- Tema 1 Evaluación de los aprendizajes: donde un 30% de personas no contestan y sólo un 25% dice que no les gustó nada o que les gustó poco. Era nuestro primer intento, tendríamos que adecuarnos mejor a las demandas.
- Tema 2 Formación inicial del profesorado: tiene un 32% de personas que no contesta, y un 41 % al que el tema les gustó bastante o mucho. Habíamos mejorado.
- Tema 3 Multimedia en Educación superior: mantiene el índice de abstención (un 30%) y a un 38% el tema les gustó bastante o mucho.
- Tema 4 Telemática en educación superior: ve reducido el número de abstenciones al 28% y aumenta, curiosamente por el interés y las características del foro, aunque el porcentaje de las personas que afirman que no les gustó nada o poco sigue siendo elevado (38%).
- Tema 5 Relación secundaria-universidad: aumenta el porcentaje de los que responden hasta un 85%, un 62% se sitúa en la franja media, de poco a bastante. Lo destacable es la disminución de abstenciones.
- Tema 6 Endogamia universitaria: en donde aumenta la proporción de no contestan a un 23% y hay la misma proporción en los dos extremos de valoración: nada y mucho, con un 17%.

Cabe destacar y tener en cuenta al hacer la lectura de los datos anteriores la siguiente cuestión que sugerimos y que es el grado de seguimiento de los debates. Un 19% no responde a esta cuestión y un 23% de las personas siguen poco o nada los debates con lo que difícilmente podrán tener una buena valoración de las conferencias y posteriores reflexiones. Un 58%, en cambio, dicen seguirlos mucho o bastante.

El nivel de participación es ampliamente contestado (un 85%) y afirman no participar en absoluto el 47% y poco un 32%. Por tanto, un 79% cree que no participa frente a un 6% que cree que participa mucho. Datos destacables si tenemos en cuenta que lo importante de las listas de distribución es la participación de los suscritos. Ante esta situación les planteamos la posibilidad de sugerir soluciones que inviten a participar (véanse preguntas nº21, 23, 24 y 25).

Valoramos ahora el grado de satisfacción referente a varias cuestiones de las conferencias entre los cuales, el porcentaje de personas que no contestan oscila entre un 38 y un 30%.

- Presentación de los temas: Una amplia mayoría (47%) están satisfechos de cómo se presentan los temas frente a un 18% que no lo está tanto.
- Calidad de las Conferencias: De aquí es destacable que sólo a un 4% las conferencias le parece que no tienen calidad en absoluto. El resto cree que las conferencias tienen la suficiente calidad.

- Interés de las intervenciones: Gran número de suscritos (un 49%) afirma que son muy interesantes las intervenciones de sus compañeros, frente a un 21% que las consideran poco o nada interesantes.
- Satisfacción con la participación: Vemos curiosamente cómo, en sintonía con lo que hemos podido ir vislumbrando, el grado de satisfacción de cada cual con respecto a su propia participación en el Fórum es baja. Mientras un 45% no considera su participación satisfactoria, un 17% considera que sí lo es. Las abstenciones al contestar son de un 38%.
- Grado de aprovechamiento del Fórum: Aquí, el no contesta vuelve a ser alto (7%). Mientras un 40% cree que se aprovecha poco, un 23% cree que se hace suficientemente, y no hay muchas personas en los extremos de nada o mucho.
- Actualidad de los temas: Con un 34% de abstención, un 4% cree que los temas no son actuales, mientras que algunos (un 13% cree) que lo son poco. Frente a ellos, un 32% cree que sí lo son bastante y un 17% piensa que son de máxima actualidad.

En general, hay una alta abstención al contestar las preguntas que puede dar a pensar que mucha gente no sigue en demasía los temas tratados por el Fórum y, como nos han hecho constar repetidamente, no disponen de tiempo para contestar. Delante de estos resultados nos planteamos mejoras para agilizar y adecuar nuestras actividades a esta falta de tiempo.

## **ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA LA MEJORA DE LAS LISTAS DE DISTRIBUCIÓN**

A lo largo del documento hemos ido perfilando algunas de las mejoras sugeridas a partir del análisis de los datos de las encuestas realizadas en nuestra lista pero cuyos resultados se pueden extrapolar, en cierta medida, a cualquier lista siendo de utilidad para su planteamiento y optimización. Se trata de partir de nuestra experiencia para señalar qué aspectos limitan y cuáles contribuyen a la expansión y al eficaz funcionamiento de una lista de distribución. Veamos algunas sugerencias.

**1.-¿Qué tipo de lista de distribución deseamos?** El primer planteamiento debe encontrarse en la tipología de lista a desarrollar, pues su elección condicionará, como anteriormente comentamos, el funcionamiento de la misma. En este sentido no sólo hemos de establecer el ámbito de la lista (temática) sino

también su estructura y características entre las diferentes posibilidades, según su finalidad. Recordemos:

- Temática: sugerimos que ésta sea lo más concreta posible y se adapte a los intereses de los suscriptores a la lista, de otro modo será necesario establecer temas o discusiones paralelos y diversos.
- Tipo de moderación: existen dos posibilidades pero entre ellas pueden establecerse matices diversos. Podemos encontrar listas moderadas, donde se contempla la figura del moderador quien las administra y modera. El inconveniente de este tipo de listas es que los mensajes se reciben a posteriori, fuera de tiempo ya que es moderador es quien primero lo revisa y luego los reenvía. Si se quiere mantener un debate ágil no es recomendable este tipo de listas. Por otro lado encontramos las listas no moderadas donde todas las personas suscritas pueden unirse al debate sin restricciones, el debate, en este tipo de listas es más fluido y ágil, así como más inmediato en sus mensajes-respuesta. No obstante tienen ciertos inconvenientes como su vulnerabilidad, el control por parte de los usuarios, las incorporaciones a la lista....
- Según suscripción: encontramos las listas abiertas donde cualquier persona puede suscribirse; y las cerradas donde existen unos requisitos previos a cumplir. Es importante determinar este último punto con claridad pues desde aquí estableceremos los futuros usuarios. La heterogeneidad de los suscritos puede dificultar la concreción de las características e intereses de los mismos. Una posible vía de solución reside en elaborar diferentes subgrupos de discusión, y concretar más los "subject" de los mensajes enviados a la lista. Otra posible solución sería la posibilidad de realizar debates paralelos en períodos distintos según la temática. Como puede observarse la tipología de suscritos influye de manera notable en el funcionamiento de la lista de distribución.

2.- La localización de la lista y el idioma que se utiliza, determina la procedencia de los usuarios, pero el uso de los medios telemáticos actúa como ventana al exterior atrayendo a personas de diferentes ámbitos, países y hablas. Por tanto, se sugiere que el **idioma** de la lista, sea muy **extensivo** o que se utilicen varias lenguas a fin de dar cabida a todos aquellos que lo deseen. Se ha de tener en cuenta que la listas no se convierten ni pueden mantenerse como grupos eclécticos sino que, varios factores confluyen para que tiendan a expansionarse en la geografía, y este hecho, se ha de tener en cuenta desde la creación de la misma.

3.-Los mensajes no se reciben al mismo tiempo que son enviados, hecho que puede agravarse si los mensajes tardan en

ser leídos por el usuario. En este aspecto debemos destacar que un amplio número de nuestros encuestados no consulta diariamente el correo. Esta dificultad se incrementa cuando entre nuestros propósitos está el mantener constantemente informados de las últimas novedades en el ámbito de la docencia universitaria. En este sentido, es importante que los suscritos a una lista tengan noción de la periodicidad y por ejemplo, los días en que se suelen enviar los mensajes.

**4.- El diferente uso (de diario a mensual) que hacen los listeros del correo electrónico** determina en buena medida el ritmo y la agilidad de las listas, así como la participación. Este problema se agrava en un Fórum ya que los procesos de debate son lentos y dispares. Exigen una constancia y dedicación muy similar para todos los miembros. Pese a que las participaciones pueden ser más elaboradas y pensadas en el ámbito escrito, la discusión resulta lenta. Si tenemos en cuenta que en nuestra lista un 42% lo consultan diariamente y un 33% de forma semanal, podemos ver que no hay una frecuencia de uso mayoritaria y que cualquiera de estas dos son muy relevantes o significativas. Esta cuestión se podría solucionar estableciendo **niveles de uso:** mensajes semanales y discusión diaria, por ejemplo, o la especificación de subjects para que quien quiera pueda llevar una vinculación estrecha con el forum, y quien no, pueda seguir un ritmo más tranquilo. En todo caso, hay que dar respuestas a todos y no podemos dejar que mientras un colectivo no deje de sentirse vinculado a la lista y el otro no se sienta apabullado de mensajes.

**5.-La imposibilidad de enviar documentos adjuntos** o de gran tamaño a la lista nos ha llevado a introducir la opción del FTP, para permitir la accesibilidad sin problemas a los documentos. Pero su uso todavía no está lo suficientemente extendido en la lista de distribución como para valorar su funcionamiento. Por otro lado y debido al escaso índice de visita por parte de los encuestados de las páginas web creemos que, lo mejor es que una lista de distribución pueda funcionar a través de varios canales. De esta forma, se facilita el acceso a la información de la forma que se crea más conveniente. Pese a que parezca que se repite la información, la experiencia demuestra que, por ejemplo, la web y la lista son utilizadas por diferentes personas: La primera actúa como ventana al exterior y la segunda como vía de información directo y debate.

**6.-El efecto de la sobresaturación de mensajes a la lista,** problemas de duplicación de mensajes, ... sobretodo si los

usuarios están suscritos a más de una lista temática como es nuestro caso. Para ello hemos decidido elaborar desde el Fórum los mensajes, seleccionando y compilando las informaciones que desde el exterior nos llegan. Así los envíos se han limitado a dos mensajes por semana, uno de noticias y otro de congresos/cursos, además de la conferencia correspondiente.

**7.-** Impone no ver ni la voz ni los rostros de las personas que están detrás. Al respecto alguno de los encuestados ha mostrado el interés de planificar encuentros presenciales entre los suscritos para conocerse; esta posibilidad no queda descartada para un futuro no muy lejano pero creemos que no será fácil debido a la heterogeneidad y disparidad de los miembros de la lista. En todo caso, la técnica también nos ofrece vías, por ejemplo, **los Chats**. Éstos pueden ayudar a hacer más ágil y viva la "Charla Telemática" y, continuar con la vía tecnológica humanizando un poco más la discusión por la inmediatez y el tipo de mensajes menos elaborados que permiten este tipo de experiencia. Nosotras hemos realizado alguna prueba y no ha salido mal. El problema de los chats reside en que para poder llevarlo a cabo, los suscritos han de proceder a instalarse un programa y realizar unas operaciones que, a pesar de instrucciones al caso, a veces no le resultan fáciles ni cómodas. Quizás de aquí a poco, cuando nos familiaricemos todos un poco más con las herramientas telemáticas, esta vía presentará muchas ventajas y se le podrá sacar un gran partido.

En todo caso, concluimos este estudio apuntando la idea de que las listas de distribución, por sí solas, pueden funcionar como informadoras y como foros de discusión, pero que también son necesarias, para enriquecerla y completarla, tender otros puentes o canales, todos los que podamos para que, en definitiva, la comunicación pueda resultar más efectiva.

**ENCUESTA**

El objetivo de esta encuesta anónima es optimizar el funcionamiento del Forum Telemático sobre Docencia Universitaria. Para ello requerimos su colaboración. Se trata de rellenar este cuestionario y enviarlo por correo electrónico debidamente completado. Os pediríamos que se respondiera a todas las preguntas con la mayor sinceridad posible. Éstas son de dos tipos:

- Abiertas, donde se responde utilizando el espacio de escritura, sin límite de extensión.
- Cerradas, donde se debe escoger entre las opciones presentadas a no ser que se indique lo contrario.

*Agradecemos su participación e interés.*

## **DATOS PERSONALES DEL USUARIO**

Edad menor 30 entre 30-45. entre 45-60 mayor de 60

Departamento Años de docencia

Años de uso del correo electrónico Años de suscripción al Forum

Frecuencia de uso Diario Semanal Mensual

¿Estás suscrito a otras listas de distribución? Sí No

¿A cuáles?

## **PERFIL E INTERESES**

¿Cómo conociste la existencia del Forum?

¿Cuáles eran tus expectativas acerca del Forum?

¿Cuál es tu definición de lista de distribución?

## **ESTRUCTURA**

Valora tu grado de satisfacción en relación a:

	Nada	Poco	Bastante	Mucho
--	------	------	----------	-------

Espacio libre de discusión				
Conferencias				
Documentación temas				
Infowebs				

En relación a las nuevas páginas web, muestra tu grado de satisfacción en:

	Nada	Poco	Bastante	Mucho
Organización del contenido				
Interés de la información				
Calidad /tratamiento de la información				

¿Añadirías algún apartado nuevo? ¿Mejorarías alguno ? Sí No

¿Cuál? ¿Cómo?

### **APARTADOS WEB**

Cuál es tu frecuencia de visita a:

	Nada	Poco	Bastante	Mucho
Apartado de actividades				
Apartado de documentación				
Apartado de ayudas				
Apartado de direcciones				

Refleja si adapta la información a la realidad de los servicios:

Nada Poco Bastante Mucho

Grado de satisfacción de los servicios del Forum (en general)

Nada Poco Bastante Mucho

### **CONFERENCIAS**

De los temas hasta ahora trabajados, cuál sería tu valoración e interés ?

	Nada	Poco	Bastante	Mucho

Evaluación de los aprendizajes				
Formación Inicial del Profesorado				
Multimedia aplic. a la Educación				
Telemática apl. Educación Superior				
Relación Secundaria-Universidad				
Endogamia Universitaria				

¿Acostumbras a seguir los debates?

Nada Poco Bastante Mucho

¿Acostumbras a participar?

Nada Poco Bastante Mucho

Valora tu grado de satisfacción en relación a:

	Nada	Poco	Bastante	Mucho
Tratamiento de los temas				
Calidad de las conferencias				
Interés de las intervenciones				
Participación				
Grado de aprovechamiento				
Adecuación, interés del tema y actualidad				

¿Qué temas sugerirías para el Forum ?

¿Qué aportarías para mejorar la participación?

¿Qué planteamiento introducirías para sacarle mayor partido?

OooooOooooo

**FÓRUM TELEMÁTICO DE DOCENCIA UNIVERSITARIA:**

## **SUGERENCIAS PARA LOS FOROS DE DISCUSIÓN**

### **DATOS DE LOS AUTORES:**

**Begoña Gros i Salvat, Gemma Mas Crespo y Marina San José Amiano** (Universidad de Barcelona)

### **DESCRIPTORES**

Docencia Universitaria / Forum Telemático / Listas de distribución / Formación del Profesorado

### **RESUMEN:**

Nuestra contribución describe una reflexión sobre el funcionamiento de las listas de distribución y, en especial, sobre las que sostienen un espacio de discusión o forums en educación superior o universitaria. Este tipo de listas son de reciente creación en el entorno telemático, pero consideramos que va siendo hora de reflexionar sobre el diseño de sus características futuras y dar algunos consejos para mejorar el funcionamiento de las listas de nueva creación.

Con nuestra reflexión pretendemos exponer algunos rasgos que aparecen como determinantes en el funcionamiento de las listas de distribución. Para ello hemos partido con un proceso de reflexión y evaluación de nuestra experiencia personal en una lista de distribución: " Forum Telemático de Docencia Universitaria", dirigida al profesorado universitario. Este proyecto de la Universidad de Barcelona consta de unas páginas web y un espacio de debate. Este proyecto se inició en Febrero de 1996 y consideramos que el proceso de revisión es necesario para adecuarnos a la realidad de nuestros suscritos, para mantener en vigencia los objetivos y, por último, para reflexionar sobre las limitaciones, los condicionantes y acciones futuras de las listas de distribución.

### **ABSTRACTS**

Our contribution describes a study about the use of the distribution list, especially the which one that uses the discussion way or forum, in higher education. These kinds of lists are quite recently in telematic environment, but we consider that it is time to try to design some future

characteristics and to give advice for improving the functioning of new distribution lists.

With our reflections we try to express the characteristics of them that determine the working and design of the telematic discussion lists. For that reason we start with a reflection and evaluation process of our personal experience in a distribution list: "Telematic Forum on Higher Education", addressed to professors on higher education. This is an University of Barcelona project that included a web site and a discussion Forum. This project have started in February of 1996 and we consider that the revision process is necessary to adequate the service at the reality of the subscribers, to review the objectives and, at last, to reflection about the limits, determining factors and future actions of the distribution lists.