

El “Quality_Form” una herramienta para evaluar la calidad de la docencia virtual

Brescó Baiges, Enric¹; Verdú Surroca, Noemí²

¹Universidad de Lleida, enric@pip.udl.cat

²Universidad de Lleida, noemi.verdu@udl.cat

RESUMEN

Cada vez la oferta de formación online es más grande y son más los alumnos que se interesan por esta modalidad para ampliar sus conocimientos. Actualmente la Universidad de Lleida (UdL), además de ofrecer formación presencial cuenta con varios másteres y cursos totalmente online, por ese motivo y con el fin de poder ofrecer una mayor calidad de la docencia virtual, el Área de Soporte a la Innovación Docente y E-learning (ASIDE) diseña la herramienta “Quality_Form” (<http://www.virtual.udl.cat/q/>) basada en el protocolo de AQU para la enseñanza de la formación virtual y la norma UNE 66181:2012 de calidad de formación virtual. Con el propósito de valorar diferentes aspectos cruciales que se deben tener en cuenta tanto en el proceso de planificación como de implementación de la docencia online, la aplicación reúne un total de 39 ítems estructurados en cuatro grandes categorías: a) diseño didáctico-instruccional, b) recursos formativos y actividades de aprendizaje, c) tutoría y d) entorno tecnológico. Además teniendo en cuenta los requerimientos cada vez mayores de la calidad en la docencia online, el “Quality_Form” se encuentra disponible en tres lenguas y facilita un *feedback* de posibles mejoras en función de los ítems respondidos, junto con un porcentaje de cumplimiento para cada categoría que puede descargarse en formato PDF.

PALABRAS CLAVE: Formación Virtual, Calidad, E-learning, Estándares Online.

ÁREA DE ESTUDIO: Formación Virtual. Estándares para el diseño de oferta formativa virtual.

INTRODUCCIÓN

El protocolo de evaluación “Quality_Form” nace con la intención de ayudar y dar un paso más hacia la calidad en docencia virtual. Es fruto del trabajo realizado en el Área de soporte a la innovación docente y e-learning (ASIDE), que forma parte del Vicerectorado de Docencia, de la Universidad de Lleida (UdL). El ASIDE, se encarga del asesoramiento funcional en cuanto al uso del campus virtual oficial (Sakai) de la universidad. Está formado por un equipo multidisciplinar con psicopedagogos e informáticos que además de dar soporte a profesorado y estudiantes, se diferencian de otros servicios por ser los únicos que ofrecen un servicio para el diseño y creación de materiales digitales destinados a la docencia oficial de la

institución. La Universidad de Lleida al igual que otras universidades, se encuentra con que cada vez son más, los estudiantes que compaginan sus estudios superiores con el ámbito laboral. Además uno de los requerimientos que exige la sociedad del conocimiento a la población laboralmente activa es la de seguir formándose a lo largo de la vida, ya sea con másteres o cursos de especialización. Por ello y para dar respuesta a estas necesidades, la UdL cuenta con un campus virtual implementado por la plataforma Sakai (<https://sakaiproject.org/>), en la que ofrece cobertura a la docencia presencial y sirve como entorno virtual de enseñanza/aprendizaje para toda la formación no presencial.

Actualmente la UdL ofrece 5 masters 100% online, junto otros 7 más que tienen un porcentaje de docencia no presencial superior al 60%. Hecho que sustenta ampliamente la necesidad de disponer de una herramienta que pueda aportar datos reales de la calidad de la docencia y pueda contribuir a realizar propuestas de mejora.

OBJETIVOS / HIPÓTESIS

Partiendo de un aumento de estudios en modalidad online, el ASIDE, impulsa el proyecto Quality_Form con la intención de diseñar e incorporar en la UdL un sistema que permita regular la calidad de los procesos formativos virtuales y dar respuesta a los siguientes objetivos:

1. Evaluar la calidad de las materias que se ofrecen en modalidad virtual.
2. Proporcionar a los docentes responsables de las materias online, una serie de pautas o consejos a tener en cuenta para la mejora del proceso de enseñanza/aprendizaje en modalidad virtual.

METODOLOGÍA / MÉTODO

Punto de partida

Los procesos de enseñanza y aprendizaje virtuales conllevan una serie de ventajas que, aplicadas en la debida medida favorecen el aprendizaje significativo. Tal y como apuntan Del Moral y Villalustre (2005), esta modalidad de aprendizaje propicia el aprendizaje basado en problemas, los estudios de casos, los proyectos de investigación, etc, y en definitiva que los aprendizajes estén más contextualizados en la realidad de los estudiantes. Además, la docencia online también permite respetar los ritmos de aprendizaje de cada estudiante y adaptar los contenidos y las estrategias a cada uno.

Pero ¿cómo se controla que los procesos formativos ofrezcan suficientes garantías de calidad a los estudiantes? Esta cuestión debe ser debidamente abordada, ya que es necesario analizar y asegurarse que la formación virtual sea de calidad. Así lo afirma Barbera (2014) quien explica los errores más comunes que se cometen en relación con los procesos de evaluación de la calidad como por ejemplo que en ocasiones se aplican modelos de calidad centrados en el ámbito empresarial sin implementar ninguna modificación para adaptarlos al ámbito educativo. U otro error es que hay evaluaciones de calidad que se basan en las opiniones de los estudiantes, quedándose en una mera información superficial sin indagar en los objetivos, desarrollo, características de la institución educativa. Así pues, los procesos de evaluación de la calidad tienen que contemplar todos los aspectos de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Los estándares existentes para evaluar la formación virtual carecen de ciertos aspectos que, desde nuestro punto de vista tendrían que contemplarse en los procesos de evaluación de calidad (Oliver y Reeves, 1996). Pretendemos que la totalidad del sistema de evaluación de la calidad sea una realidad integrada. La educación virtual debe ser concebida como un enfoque diferente de enseñanza y aprendizaje, requiriendo el uso de estándares diferentes a los que se utilizan para analizar la calidad de la presencialidad. De acuerdo con Masoumi y Lindström (2012), cuando nos referimos a la calidad de los procesos virtuales, es necesario desarrollar métodos que realmente permitan un análisis adecuado a éstos. En nuestro caso la herramienta Quality_Form se diseña partiendo de dos normativas estandarizadas:

- a) La guía de evaluación interna de la enseñanza de formación virtual diseñada por la *Agència per a la Qualitat del sistema universitari de Catalunya* (AQU, 2006).
- b) La norma UNE 66181:2012 de calidad de la formación virtual (2012) realizada por la asociación española de normalización y certificación (AENOR).

Tomando en consideración las normativas anteriores, se procede a una selección y ampliación de ítems con el fin de dar respuesta a los objetivos del estudio. Una vez recogidos los ítems se clasifican en diferentes categorías y se someten a una validación mediante jueces expertos con el fin de determinar su univocidad y pertinencia. El resultado final, aplicando los cambios y comentarios de los expertos queda definido en cuatro grandes categorías y 39 ítems, que consideramos que son representativos para mejorar la calidad de la planificación en docencia online.

<p>Diseño didáctico-instruccional:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se especifican los créditos totales. 2. Está claramente establecida la duración de la asignatura/curso. 3. Se detallan las horas totales formativas, separando las presenciales, no presenciales y de trabajo autónomo. 4. Se explicitan las competencias a lograr relacionándolas con los objetivos de aprendizaje. 5. Se detalla el índice de contenidos. 6. Se explicitan los métodos de aprendizaje (ejemplos: aprendizaje basado en proyectos, aprendizaje basado en problemas, clase inversa, etc.) y las actividades están relacionadas con éstos, formando parte algunas de ellas de la evaluación continua. 7. Los criterios de evaluación están claramente establecidos y, en general, son conocidos por el alumnado y el profesorado. 8. Se realiza una evaluación de conocimientos (continuada y/o final), que permite identificar a los alumnos que han logrado los objetivos de aprendizaje. 9. Se especifican las herramientas de comunicación (correo electrónico, foros, chats, teléfono, presencial, Skype...) y los datos del profesorado con los horarios de tutoría. 10. Se ofrece información sobre los requisitos del hardware y software que tiene que tener el equipo del alumno. 11. Se añaden referencias bibliográficas y otros recursos interesantes para el curso (páginas web, vídeos...). 12. Hay una evaluación inicial de conocimientos que permite proporcionar a los alumnos información sobre sus necesidades de aprendizaje concretas. 13. Se informa al estudiantado de los requisitos y/o corequisitos necesarios para poder seguir el curso correctamente. 14. Se añade el número de horas de trabajo a la semana y un calendario de las tareas a desarrollar semanalmente. 15. Se permite al estudiante algún grado de libertad en el itinerario formativo (en módulos, temas o actividades). 16. La metodología de aprendizaje se basa en solución de problemas y/o realización de proyectos reales con implicación directa en la sociedad.
<p>Recursos formativos y actividades de aprendizaje:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los recursos están estructurados y ordenados de manera clara y sistemática. 2. Los recursos de aprendizaje diseñados son suficientes y adecuados a la enseñanza en línea. 3. Los alumnos podrán realizar actividades de autoevaluación, de busca, de reflexión, de aplicación, de análisis y síntesis... 4. Se proporcionan instrucciones para la utilización de los recursos formativos en las actividades de aprendizaje. 5. Las actividades formativas se adecúan a las características de las enseñanzas a distancia. 6. Los alumnos tienen que realizar actividades prácticas individuales y en grupo (aprendizaje colaborativo,

<p>interacción con otros compañeros...).</p> <ol style="list-style-type: none"> Los tiempos programados son adecuados para el desarrollo de las actividades formativas. Se proponen actividades individuales o grupales del tipo casos prácticos, resolución de problemas, simulaciones de entornos reales, etc. Se programan sesiones síncronas para el trabajo individual o en grupo dinamizadas por el formador y/o se facilita la gestión del conocimiento (aportación de los alumnos, valoración de los conocimientos aportados).
<p>Tutoría:</p> <ol style="list-style-type: none"> La respuesta a las consultas sobre los contenidos del curso se realiza en un tiempo preestablecido. El tutor, además del progreso de los alumnos, realiza un seguimiento de su aprendizaje. Por eso considerará la evolución del alumno en función de los indicadores de aprendizaje que se hayan definido: pruebas de evaluación, realización de actividades individuales, participación en actividades en grupo, etc. Existencia de sistemas y vías de comunicación interpersonal entre los diferentes colectivos (estudiantes, estudiantes-profesores, profesores). Se programan sesiones síncronas de interacción alumno-tutor. Hay una sesión inicial con los nuevos estudiantes para dar a conocer el funcionamiento del sistema no presencial.
<p>Entorno tecnológico:</p> <ol style="list-style-type: none"> El entorno virtual es adecuado a los objetivos de la enseñanza y garantiza el funcionamiento permanente. La plataforma virtual da respuesta a las necesidades del profesorado y del estudiantado. Se dispone de una herramienta para gestionar los contenidos y recursos básicos para la actividad formativa. Se dispone de alguna herramienta de comunicación asíncrona y síncrona que permite la interacción entre los participantes. Se dispone de una herramienta o herramientas que permitan realizar diferentes tipos de actividades de aprendizaje y gestionarlas (presentación, realización, seguimiento y evaluación). Incorpora una sección de ayuda. Permite gestionar grupos de estudiantes y tareas con registros de acceso e informes. Permite o da la posibilidad al usuario de poder continuar en el punto que lo había dejado y de tener indicadores visuales de progreso de aprendizaje. Permite o tiene repositorios para el intercambio de archivos digitales entre sus miembros.

Tabla 1. Categorías e ítems para evaluar la docencia online.

RESULTADOS

Con el fin de hacer llegar la herramienta de evaluación al máximo de personas, el equipo del ASIDE, diseña una aplicación web que pueda ser accesible no solamente por todo el profesorado de la UdL sino también por cualquier persona interesada en poder tener una valoración de su formación online. Por ese motivo es una herramienta totalmente anónima que no guarda los datos introducidos para salvaguardar la privacidad de los usuarios.

Actualmente el Quality_Form (<http://www.virtual.udl.cat/q/>) está disponible en tres lenguas: catalán, castellano e inglés.



Imagen 1. Captura de pantalla de la presentación e instrucciones del Quality_Form.

DISEÑO DIDÁCTICO-INSTRUCCIONAL	RECURSOS FORMATIVOS Y ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	TUTORÍA	ENTORNO TECNOLÓGICO
Recursos Formativos y Actividades de Aprendizaje			
1. Los recursos están estructurados y ordenados de manera clara y sistemática.			<input type="checkbox"/>
2. Los recursos de aprendizaje diseñados son suficientes y adecuados a la enseñanza en línea.			<input type="checkbox"/>
3. Los alumnos podrán realizar actividades de autoevaluación, de busca, de reflexión, de aplicación, de análisis y síntesis...			<input type="checkbox"/>
4. Se proporcionan instrucciones para la utilización de los recursos formativos en las actividades de aprendizaje.			<input type="checkbox"/>
5. Las actividades formativas se adecúan a las características de las enseñanzas a distancia.			<input type="checkbox"/>
6. Los alumnos tienen que realizar actividades prácticas individuales y en grupo (aprendizaje colaborativo, interacción con otros compañeros...).			<input type="checkbox"/>
7. Los tiempos programados son adecuados para el desarrollo de las actividades formativas.			<input type="checkbox"/>
8. Se proponen actividades individuales o grupales del tipo casos prácticos, resolución de problemas, simulaciones de entornos reales, etc.			<input type="checkbox"/>
9. Se programan sesiones síncronas para el trabajo individual o en grupo dinamizadas por el formador y/o se facilita la gestión del conocimiento (aportación de los alumnos, valoración de los conocimientos aportados).			<input type="checkbox"/>
RESULTADOS			

Imagen 2. Captura de pantalla de la categoría e ítems de “Recursos Formativos y Actividades de Aprendizaje”.

Tiene un funcionamiento muy simple para facilitar el proceso de evaluación que puede realizarse para las cuatro categorías establecidas o solamente para la que pretenda analizar el docente. Dentro de cada categoría hay que responder los diferentes ítems mediante “SI cumple” o NO cumple”, una vez respondidos todos los ítems, la herramienta devuelve un porcentaje de cumplimiento de la categoría analizada junto con un feedback para cada ítem indicando diferentes posibilidades en función de la respuesta proporcionada. Finalmente el usuario puede descargarse en formato PDF toda la evaluación realizada incluyendo los porcentajes de evaluación y los comentarios.

En el caso del profesorado de la UdL, se les anima a realizar las posibles acciones de mejora contactando con el ASIDE para un futuro asesoramiento.

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta la importancia de la calidad en la educación, consideramos imprescindible establecer protocolos para evaluar la calidad de la docencia online y consideramos la herramienta “Quality_Form” cómo un punto de partida para la formación online en la UdL.

Siguiendo la línea de Del Moral y Villalustre (2005) afirmamos que la calidad de la formación virtual depende de todos los factores que se han considerado en este trabajo y que estos deben ser tenidos en consideración para garantizar una correcta docencia online.

Respecto al indicador de la tutoría, un punto importante y con el que se debe trabajar intensamente es el de cambiar el concepto de tutoría como el simple hecho que el tutor satisface dudas a los estudiantes. Coincidiendo con lo que Torres y Ortega (2003) mantienen, es necesario concebir el rol de tutor como el de mediador y dinamizador, que proporcione procesos de motivación y de retroalimentación a los estudiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barbera, E. (2014). Quality in virtual education environments. *British Journal of Educational Technology*, 35, (1), 13–20. doi:10.1111/j.1467-8535.2004.00364.x

- Del Moral, M.E. y Villalustre, L. (2005). Adaptación de los entornos virtuales a los estilos cognitivos de los estudiantes. *Pixel-Bit: revista de medios y educación*, (26), 16-25. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36802602>
- Oliver, R. y Reeves, Th. (1996). Dimensions of effective interactive learning with telematics for distance education, *ETR&D*, 44, (4), 45-56. doi:10.1007/BF02299820.
- Masoumi, D. y Lindström, B (2012). Quality in e-learning: a framework for promoting and assuring quality in virtual institutions. *Journal of Computer Assisted Learning*, 28, 27–41. doi:10.1111/j.1365-2729.2011.00440.x
- AQU (2006). *Guía de evaluación interna de la enseñanza de formación virtual*. Recuperado de: http://www.aqu.cat/doc/doc_73485343_1.pdf
- AENOR (2012). Norma UNE 66181:2012 de calidad de la formación virtual.
- Torres, S. y Ortega, J.A. (2003). Indicadores de calidad en las plataformas de formación virtual: un aproximación sistemàtica. *Etic@net*, 1, 1-18. Recuperado de: <http://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/Numero1/Articulos/Calidade.pdf>