

La comunicación institucional en ambientes virtuales de Coordinación Académica, en el marco del Programa de Educación a Distancia UNLVirtual.

Bellini, Silvina

Centro Multimedial de Educación a Distancia de la Universidad Nacional del Litoral

Eje: 3

Relato de experiencias

Palabras clave

Coordinación académica – comunicación institucional – ambiente virtual – comunidad – foros

Resumen

En el Campus Virtual UNL, confluyen diversos actores del Programa de Educación a Distancia: responsables de las unidades académicas, Coordinadores académicos, docentes, tutores, estudiantes y personal de gestión. A través de los espacios de comunicación institucional allí alojados, los alumnos interactúan con la unidad académica (coordinador de carrera), y con el CEMED (en la figura del tutor de sistema), aprovechando los recursos de que dispone para fortalecer sus vínculos con la universidad y conformando así una comunidad de práctica. El uso de los foros, en tanto herramienta multidireccional, y el bloque de correo interno de los ambientes, de la plataforma Moodle, contribuyen a la consolidación de esta comunidad.

Abstract

Different subjects from “Distance Education Learning” (PEaD, Programa de Educación a Distancia) converge in UNL’s Virtual Campus: persons responsible from de faculties, academic coordinators, tutors, students and gestors. Through Institutional Communication environment contained there, students interact with the academic unit (Coordinator), and with CEMED (system tutor), making use of its resources to strengthen the relationship with the university and creating a practice community. Forum use, conceived as a multidirectional tool, and the internal mail in Moodle platform, they both contribute to consolidate this community.

Introducción

El presente trabajo recoge la experiencia en la administración y gestión de ambientes de Coordinación Académica de diversas propuestas, de grado y pregrado universitario, dictadas en el marco del Programa de Educación a Distanciaⁱ de la Universidad Nacional del Litoral. El Centro Multimedial de Educación a Distancia -CEMED- lleva adelante este programa trabajando de modo articulado con las Unidades Académicas responsables de las propuestas, contenidos y selección de docentes, consolidándose como un espacio de gestión transversal.

Los estudiantes que cursan propuestas en esta modalidad, lo hacen a través del Campus Virtual UNLⁱⁱ, que es el ambiente tecnológico en el que se desarrollan todas las actividades vinculadas a la trayectoria académica y administrativa de los alumnos dentro de la universidad.

Asimismo, todos los actores (responsables de las unidades académicas, coordinadores, docentes y tutores, y personal de gestión), confluyen en el Campus Virtual consolidando un espacio de representación y actividad académica de la comunidad universitaria.

Desde el Campus Virtual UNL, los estudiantes acceden a los ambientes virtuales en los que se desarrollan las asignaturas correspondientes al plan de estudios de su carrera, al Sistema SIU Guaraní de gestión de alumnos, a módulos de Gestión Administrativa, y a ambientes de Comunicación Institucional, a saber: al ambiente de Atención al Estudiante, en el que el vínculo se establece con un tutor de sistemasⁱⁱⁱ -que depende de CEMED- y asiste a los alumnos en las cuestiones específicamente administrativas y operativas concernientes al cursado de la propuesta; y por otro, al ambiente de Coordinación Académica, en el que se establece un vínculo directo con la unidad académica a través de las figuras del Coordinador Académico y el Coordinador Técnico.

El Coordinador Académico de la propuesta articula su labor entre la Unidad Académica, el cuerpo docente^{iv}, el CEMED y los alumnos, en todas las cuestiones relativas a la implementación de la propuesta educativa. En este sentido, es el interlocutor del alumno frente a la unidad académica a lo largo de su recorrido por la universidad. El Coordinador Técnico (figura incorporada por algunas facultades), realiza tareas ligadas a lo estrictamente operativo, como lo es la articulación con las Oficinas de Alumnado.

Desde los inicios del Programa de Educación a Distancia, si bien no ha cambiado la concepción del Ambiente de Coordinación Académica, ha ido cambiando en su forma, en su constitución y estructura, para afianzarse como uno de los ámbitos de representación de la identidad institucional.

Cómo se conforma un ambiente de Coordinación Académica.

Para cada propuesta, ya sea Tecnicatura, Ciclo de Licenciatura o Bachiller Universitario, se configuran dos espacios de Coordinación Académica diferenciados, a los cuáles accederá el Coordinador /es Académico /s y Técnico (si lo hubiere). El acceso se realiza a través del Campus Virtual UNL, tal como lo hacen los estudiantes y el resto de los actores del programa. Los estudiantes acceden a un único ambiente de Coordinación.

Estos dos espacios previstos para cada propuesta se distinguen de la siguiente forma: un espacio correspondiente a los Ingresantes (del año en curso), y otro destinado a los estudiantes cuyo ingreso se remite a años anteriores. Ambos espacios se re-configuran anualmente: mientras que el primero comienza a funcionar una vez finalizado el proceso de admisión de los alumnos, el segundo se habilita ya concluido el período de re-inscripción anual (llevado a cabo a través del Formulario SUR II). Por lo tanto, estos espacios son dinámicos en lo que refiere a su composición, otorgándole una serie de particularidades y complejizando la trama de relaciones que allí se visualizan. El mismo coordinador administra ambos espacios, a los cuáles accede frecuentemente.

La diferencia fundamental que se presenta entre ambos espacios es el perfil de los estudiantes que confluyen en cada uno. Partimos del reconocimiento de que un estudiante que se encuentra en el segundo año de una carrera, ya ha realizado un recorrido por las diversas gestiones que prevé el calendario académico^v (inscripción a cursado, cursado y regularización de asignaturas, inscripción a exámenes, etc.), y ha logrado establecer rutinas de trabajo y de comunicación para una mejor organización de las actividades académicas.

Configuración de los ambientes de Coordinación Académica. Herramientas y estrategias de comunicación.

A partir del año 2012, estos ambientes se crean con base en la plataforma Moodle^{vi}, versión 1.9 (a partir del 2017 migrarán a la versión 3.0), y son administrados por quienes llevan adelante la tarea de Coordinación de las propuestas, con el acompañamiento de los equipos de las distintas áreas de CEMED, especialmente áreas de Diseño de Ambientes y Recursos Didácticos, y Planificación y Logística Académica, que es el área que se vincula de manera más estrecha con estos actores para el establecimiento y planificación de los calendarios académicos y otras gestiones atinentes a la vida académica de los alumnos.

Luego de la observación de los diversos espacios y del análisis conjunto de las estrategias de interacción puestas en juego, tanto por los estudiantes como por los coordinadores académicos y técnicos de las propuestas, desde el CEMED se propuso en 2013 el diseño de una plantilla que incorporase las herramientas que se consideraron potentes y que dieran

cuenta, como se mencionara anteriormente, del recorrido llevado a cabo por los alumnos, marcado justamente por el calendario académico, herramientas que favorecieran a la vez, el establecimiento de rutinas coherentes con la propuesta de enseñanza y lógicas de trabajo, pero que también potencien la reflexión sobre el aprendizaje con tecnologías en el marco de una comunidad universitaria virtual. De 2013 a la actualidad, se han ido re-trabajando estos elementos en función de la retroalimentación generada entre coordinadores y alumnos y coordinadores / equipos CEMED.

Si bien la estructura responde a cuestiones de diseño e identificación institucional (como el uso de imágenes, los colores y tipografías), nos detendremos mayormente en los aspectos comunicacionales de estos ambientes.

The screenshot shows a web interface for 'COORDINACIÓN ACADÉMICA' at the 'Facultad de Ingeniería y Ciencias Hídricas'. The main content area features a banner for 'AMBIENTE DE COORDINACIÓN' with the title 'Tecnatura en Diseño y Programación de Videojuegos'. Below the banner, there is a welcome message from the 'Coordinador Académico y los Tutores de Carrera', followed by a paragraph explaining the environment's purpose and a final invitation to use the platform. The interface includes a left sidebar with navigation options like 'Acerca de la propuesta', 'Noticias de interés', 'Calendario académico', and 'Galería de imágenes'. On the right, there are sections for 'Correo interno' and 'Contenidos Nuevos'.

El ambiente de Coordinación Académica está conformado por tres elementos principales:

1-Una caja de presentación:

En primer lugar, encontramos la identificación de los actores, del espacio, y la explicitación del sentido del mismo. Aquí, visualizamos un mensaje de bienvenida del coordinador: su presentación y de la unidad académica de pertenencia de la propuesta. Esta bienvenida puede consistir en un breve texto (de alrededor de 200 palabras), o un video de corta duración (no superior a 3 minutos).

Destacamos el potencial del video dentro de la modalidad, ya que acerca a los coordinadores /docentes y estudiantes, mediante la presencia del rostro y la voz, logrando un anclaje o puesta en foco de determinados temas.

2-Cajas centrales:

En estas cajas, el coordinador dispondrá distintos recursos y/o actividades que serán de utilidad para los estudiantes. Actualmente, las mismas se organizan de la siguiente forma: Acerca de la propuesta, Noticias de Interés, Calendario, Galería de Imágenes. Hemos observado que en algunos ambientes, se trabajan noticias referidas a la disciplina aunque no necesariamente ligadas al ámbito de la propuesta (como encuentros, seminarios, conferencias, etc.).

3-Bloques laterales:

-Cajas centrales: desde este tablero, el alumno puede acceder en forma directa a los contenidos de las cajas centrales.

-Contactos: listado de participantes del ambiente virtual. Aquí cobra importancia la información que cada miembro brinde acerca de sus intereses y experiencia, por lo que este bloque no es un mero directorio de miembros (posibilidad de subir una imagen, editar los intereses, etc.).

-Recursos para la producción: desde esta caja, el estudiante / coordinador puede acceder a todos los recursos disponibles en el ambiente.

-Administración: desde aquí es posible configurar y administrar el perfil de cada usuario, que luego se visualizará en la información de los contactos.

-Video institucional: videos de corta duración realizados por la unidad académica de la que depende la propuesta.

-Correo interno: el servicio de correo interno del ambiente permite el contacto con otros participantes, ya sea coordinadores u otros estudiantes, posibilitando también enviar mensajes grupales. Este bloque se ha personalizado de acuerdo a las necesidades de los actores del programa UNLVirtual, permitiendo enviar y recibir correos, con la opción de incluir archivos adjuntos, hacia todos los participantes del espacio. Cuando el usuario utiliza este bloque, a los destinatarios del correo les llega una notificación o alerta de correos sin leer (pendientes de lectura), a la casilla de correo personal asociada a su cuenta de usuario en el Campus Virtual. Esta alerta, contendrá el detalle del ambiente en el que posee correos sin leer, el usuario que envió ese correo y el asunto del mismo.

Esta herramienta, si bien permite que los usuarios puedan agregar adjuntos al cuerpo del correo, no suele utilizarse como canal de intercambio de archivos, ya que esta acción influye notablemente en detrimento de los tiempos de acceso a un ambiente virtual y por ello no es recomendado.

Por otra parte, una de las pautas de trabajo en la gestión de propuestas en la modalidad, es circunscribir la comunicación a los espacios institucionales disponibles a tal fin, es decir, aprovechando todos los canales internos, como en este caso el correo del ambiente virtual, evitando la comunicación por fuera de los ambientes.

-Contenidos nuevos: aquí el estudiante / coordinador encontrará, al ingresar, las novedades desde su último acceso, como nuevas intervenciones en foros, por ejemplo.

Recursos y actividades para la comunicación y producción.

Como vimos, en las cajas centrales se dispone la información y recursos que serán de gran utilidad para los estudiantes en los distintos momentos de su recorrido por la universidad.

Nos detendremos en la utilización de los Foros. Entendido como una herramienta que nos ofrece el ambiente virtual, no sólo para compartir información sino que también habilita el intercambio de opiniones y posturas sobre diversos temas vinculados con el cursado y particularidades de las distintas disciplinas. En este sentido, se sustenta la concepción de este espacio como un ámbito de intercambio y colaboración, y no como un mero repositorio de archivos o documentos.

En los ambientes de Coordinación observados, encontramos los siguientes foros:

-Foro Inicial de Presentación. Particularmente identificamos estos foros en los ambientes virtuales de coordinación para alumnos ingresantes. Aquí el coordinador se expresa en la presentación formal que ha realizado mediante su mensaje de bienvenida, suele realizar algunas recomendaciones a los estudiantes, y los invita a presentarse y comentar sus expectativas en relación con la propuesta. Generalmente, el tipo de foro es el de "Debate Sencillo"^{vii}, en el que los estudiantes no pueden crear nuevos temas de discusión sino tan sólo participar en el ya propuesto. En estos foros, es esencial la retroalimentación que se genera entre los estudiantes y el coordinador, y los estudiantes entre sí.

-Foro de Consultas Académicas. Disponible en el bloque de información relativa a la propuesta, este foro está destinado al planteo de inquietudes vinculadas con la carrera (plan de estudios, calendario académico, trámites de equivalencias, etc.), esperando que las consultas o temas dispuestos sean de interés general y no refieran a casos particulares de los alumnos, los que se sugiere resolver en forma privada (a través del correo interno). El coordinador actúa como moderador de los temas y la pertinencia de los mismos. Los estudiantes suelen también actuar como "moderadores" de los temas o brindan respuestas a las consultas de otros estudiantes. El tipo de foro utilizado con mayor frecuencia aquí es "Cada persona plantea un tema"^{viii}. Encontramos que es común la publicación de temas o

hilos de discusión por parte de alumnos. Visualizamos en estas operaciones el compromiso mutuo, el fortalecimiento de los vínculos entre los distintos actores, el interés común, y la construcción colaborativa de saberes, entendida como una forma de organización social del aula y de los procesos de enseñanza y aprendizaje, basada en la interdependencia positiva de objetivos y recursos entre los participantes.

Otros recursos disponibles para los estudiantes refieren principalmente a información acerca de la carrera que cursan: resoluciones, plan de estudios, guías para la realización de trámites. Esta información puede presentarse en diversas formas, por ejemplo el e-book, recurso que es de gran utilidad para desarrollar la estructura de una carrera (Requisitos de ingreso, plan de estudios, correlatividades, contenidos mínimos de las asignaturas, etc.).

Conclusiones

Estudiar una propuesta a distancia es en sí una experiencia compartida y colaborativa, lo cual implica formar parte de una comunidad virtual que se constituye a partir de nuevas formas de comunicación e interacciones que son posibles sólo a través de la apropiación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Como vimos, la plataforma Moodle, en este caso como soporte para un ambiente de Comunicación Institucional, como lo es la Coordinación Académica de una propuesta, prevé distintos canales que favorecen la comunicación bidireccional (correo electrónico), y multidireccional (foros, por ejemplo). Estas herramientas permiten y facilitan la interacción entre los participantes y promueven el trabajo o aprendizaje colaborativo.

La comunicación entre los miembros de este espacio tiene una función central, ya que ellos comparten un interés y objetivo común, y sin bien no comparten un territorio físico, se comprometen en un proceso colectivo que crea fuertes vínculos, más allá de las barreras espacio-temporales.

Por otra parte, destacamos el potencial de los Foros en los ambientes de Comunicación Institucional, como posibilitadores de la participación y la colaboración en la construcción de aprendizajes, y el fortalecimiento de las comunidades virtuales. Concebimos este ambiente de Coordinación Académica, en forma metafórica, como un lugar de encuentro común que delimita formas de comunicación e interacción entre sus miembros y gracias a los cuales se dota de existencia.

-----Bibliografía

-Ingaramo, Rossana (2012) El entorno en el que se desenvuelve la educación superior. FHUC, UNL. Santa Fe.

-Maggio, Mariana (2005): "Los portales educativos: entradas y salidas a la educación del futuro", en Litwin, E. (comp.) Tecnologías educativas en tiempos de internet. Buenos Aires. Paidós

-Onrubia, Javier; Colomina, Rosa; Engel, Ana: "*Los entornos virtuales de aprendizaje basados en el trabajo en grupo y el aprendizaje colaborativo*"; Addel, Jordi; Bellver, Antoni; Bellver, Carles: "*Entornos virtuales de aprendizaje y estándares de e-learning*"; Coll, César; Bustos, Alfonso; Engel, Ana: "*Las comunidades virtuales de aprendizaje*", en Coll, César; Monereo, Carles (2008) Psicología de la educación virtual, España. Morata

-Ortega Santamaría, Sergio y Gacitúa Araneda, Juan Carlos (2008) "Espacios interactivos de comunicación y aprendizaje. La construcción de identidades", en Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento.

ⁱ El Programa de Educación a Distancia (PEaD), de la Universidad Nacional del Litoral, creado por Resolución del Consejo Superior N° 138/99

ⁱⁱ Campus Virtual 3.0 <http://www.unlvirtual.edu.ar/campus-virtual-unl/>

ⁱⁱⁱ Designado por CEMED para cada carrera o propuesta, atiende las cuestiones relacionadas con el funcionamiento del sistema, orientando a los alumnos en el uso de las herramientas disponibles para la gestión.

^{iv} Responsables del diseño de la propuesta curricular, la selección de contenidos y recursos bibliográficos. Autores del material de estudio.

^v El calendario académico se establece en forma anual, y en el mismo se prevén las asignaturas del Plan de Estudios que se dictarán, con su fecha de inicio y finalización académica, fechas de habilitación y cierre de actas de regularidad; períodos de inscripción a cursado y exámenes.

^{vi} Programa gratuito de código abierto, bajo la Licencia Pública General GNU (GNU General Public License).

Guiado por la pedagogía de constructivismo social, proporciona un conjunto poderoso de herramientas centradas en el estudiante y ambientes de aprendizaje colaborativo, que le dan poder, tanto a la enseñanza como al aprendizaje.

^{vii} Un debate sencillo, es simplemente un intercambio de ideas sobre un solo tema, todo en una página. Útil para debates cortos y muy concretos.

^{viii} Cada persona puede plantear un nuevo tema de debate (y todos pueden responder).