

**LA CALIDAD en la EDUCACION a DISTANCIA continúa siendo un tema muy complejo. <http://www.weblogs.edu.ar>**

**Dra Beatriz Fainholc, 2004**

## **PALABRAS CLAVE**

Calidad - Credibilidad – Crítica- Programas Educación a distancia- Tecnología.

## **INTRODUCCIÓN**

Se puede argumentar en general que si se pretenden lograr en los programas de educación a distancia, aprendizajes significativos en los estudiantes, habrá preocupación en su diseño, implementación y evaluación de que sean de mayor calidad.

Hoy existe una extensa proliferación y producción de programas de Educación a Distancia, incluyendo TICs o en propuestas híbridas. Pero decimos que es extensa y no intensa, lo que supone ser reflexiva o de análisis evaluativo profundo de sus intentos. Ello nos remite a conocerlas más de cerca, más aun cuando nos preguntan acerca de las mismas o deseamos interactuar con ellas. Por lo tanto es necesario establecer criterios – que operarán a modo de *filtros- si se trata de arribar a* propuestas educativas confiables y de calidad.

Lo primero es identificar a las entidades ofertantes como siendo competentes y como organizaciones socialmente reconocidas o de trayectoria en el área si es que se persigue evaluar la calidad de su esfuerzo para dar mayor seguridad en su operatividad formativa a los usuarios. La pena es que hoy aún no existen muchos medios que lo posibiliten para superar el primitivo estadio de administración de instrumentos cuantitativos o descripciones de opiniones – a veces viciadas- de los usuarios para arribar muchas veces a la elaboración de un ranking aplicado a tales programas o universidades a distancia.

Se está lejos aun que los criterios frente a los cuales se contrastarán los programas y se emitirán los juicios de valor, no se hagan a priori, para

analizar los procesos en marcha y sus resultados reales como también para validar indicadores de calidad y comunicarlos.

Muchas veces se “mejora la calidad” por competitividad comparando empresas rivales y no por la lógica capacidad del desarrollo educativo en sí mismo que provoca cada organización con los recursos humanos y materiales específicos que posee en los usuarios a los que atiende. Habrá que estar alerta respecto de tales particularidades a la hora de evaluar los programas como para otorgarles su justo valor en el contexto de un programa educativo a distancia.

*Por lo tanto se manifiesta la necesidad de superar errores respecto de los criterios y contrastes acerca de la calidad educativa a distancia aunque también en la educación presencial.*

Algunas consideraciones:

1. En general aun rige la copia de modelos de calidad empresaria aplicada a la educación como Total Quality, EFQM- modelos basados en la gestión más que en los procesos de enseñanza y aprendizaje, que se aplican en programas de Educación a Distancia.
2. Se basan en la “satisfacción del usuario”, o estudiante de un programa educativo a distancia. Sabemos que la tarea de evaluar es muy compleja y por ello, creemos que no puede quedar sólo en la opinión de los estudiantes que expresan satisfacción o insatisfacción respecto de un programa. Los estudios de opinión realizados de este modo, sin conocer a fondo la organización y su propuesta de formación tecnológico-educativa, pueden llevar a equívocos.
3. En general se piensa que el costo de un programa de Educación a Distancia es menor que la educación convencional presencial, lo que podría llegar a darse pero ello no necesariamente dependerá del tipo de combinación tecnológica que se seleccione y ponga en marcha. Siempre ha resultado difícil determinar el costo de un estudiante a distancia ya que existen costos diversos y/o asociados si se trata de una enseñanza transmisora respecto de otra que proponga protagonismos interactivos

por parte del estudiante, el grupo, con trabajos grupales y de mayor comunicación con el personal tutorial de desarrollo y apoyo del programa, etc..

4. Otro error común es cuantificar la calidad de los materiales prefiriendo que éstos sean de sistemas multimedia, valorando sólo la bondad de recursos por la atracción que producen o en base al número de diferentes trayectorias que se pueden producir cuando el usuario interactúa. Como se percibe se trata de un enfoque cuantitativo que no considera como estuvo diseñado y producido el material ni la mediación que genera y así, si es de utilidad y valor educativos.

Es decir, es bastante difícil referirse a la calidad de los programas y la Educación a Distancia que se brindan porque aún están en prueba, expansión, etc. lo que remite a una reflexión más profunda : la necesidad de discernir lo que es en realidad la *calidad, cuales son sus rasgos* .Para nosotros, es un atributo añadido, no integrado a un programa de Educación a distancia: cuando *está se nota, cuando no está, también*.

Algunos se refieren a calidad educativa en Educación a Distancia como:

satisfacción de usuarios

excelencia del sistema

efectividad del proceso

resultados académicos positivos

buen impacto social.

Pero es lo mismo?

Asimismo se deben tener en cuenta los contextos hoy cada vez más virtuales, en que se desarrolla esta modalidad, sobretodo por su posibilidad de estabilidad y posible flexibilidad para su justa valoración: una clase presencial puede comenzar de diferentes modos; una clase virtual es menos

versátil, su planeamiento es más fuerte y será de calidad si ello estará en relación con los objetivos propuestos en el programa.

En general se aconseja acudir a una combinación de modelos cuanti y cualitativos para complementar y completar la tarea evaluativa .Se debería incluir la consideración que estos métodos se hayan asociados a la distinción entre el enfoque superficial (o memorístico) y el enfoque profundo (o comprensivo) cuando se refiere al aprendizaje. Entender esto es bastante difícil en Educación a Distancia porque el estudiante en general aparece como receptivo y el tipo de seguimiento que se realiza generalmente no considera la construcción reinterpretada de saber realizada por parte del estudiante. También como estos son adultos tienen más elementos o recursos personales para una reflexión diferente o más rica para resignificar y/ o cuestionar lo que van recibiendo, a través de la interacción, la participación, etc..

Si bien se evalúa lo que el sistema de educación a distancia en sus posibilidades propone o brinda, también las *características- y las conductas de entrada al programa- del estudiante* hacen que se aprovechen o usen todas, pocas o ninguna de las posibilidades que el sistema brinda.

### **Entonces que hacer?**

1. Si bien no se puede hablar de calidad en términos absolutos, es necesario tener algunos márgenes para proceder a su análisis y evaluación. Así es necesario reconocer de qué tipo de Educación a Distancia se trata para valorar los resultados, diseños y propuestas de participación que propone un programa de una institución. Ello se sabrá cuando se pueda identificar su finalidad última y contrastar (detectar) los objetivos manifiestos y los que se llevan realmente adelante en la práctica (de la institución, de los materiales, en las acciones tutoriales, etc.) considerando sus posibilidades reales de comprensión de lo que realiza el estudiante y que lo da a conocer en sus trabajos o en sus intervenciones en foros o chats académicos .

Muchas investigaciones en psicología socio- cognitiva, en el “análisis del discurso electrónico” , diseño instruccional, etc. faltan aquí aun para estudiar la interacción social y la interactividad pedagógica en su relación al desarrollo de las funciones superiores sociocognitivas de un estudiante a distancia.

2. Se reconoce que hay posibilidades de una evaluación absoluta (sistemas de calidad universales y compartidos como las normas ISO) y otra relativa según los criterios adaptados a la función concreta que se desea desempeñar en particular según lo deseado en un programa. Todo depende del para qué se desea evaluar : si se desea que muchos estudiantes se enteren y participen, hasta se pueden usar medios masivos de comunicación y la evaluación estar implementada hasta de modo esporádico; si se desea crear una comunidad de enseñanza y aprendizaje, se recomienda comunicarse más asiduamente y asociarse usando las TIC.

### **Pero cuando hablamos de calidad hablamos de efectividad?**

Para evaluar la calidad de un aprendizaje a distancia (y presencial) se valora la relación entre el efecto esperado (aquello que hay que aprender) y el real (lo que se aprendió)?

Aun existen dudas porque se está evaluando la excelencia de un sistema/ programa educativo a distancia o a algunos estudiantes concretos con logros específicos?

*¿Qué significa evaluar la calidad general?*

Moore, M. (1997) (1) se refiere a la calidad de la Educación a Distancia sosteniendo que :

un programa de menor calidad por ejemplo, es el resultado de decisiones administrativas tomadas respecto de la introducción de las TIC pero sin el apoyo de las personas de ese programa ni con un asesoramiento conveniente. Vale decir se trata de considerar la relación

directa entre diseño y calidad de los profesores/ tutores y calidad de los materiales/ programa ofrecido. No hay relación causa - efecto entre costo de TIC y calidad del programa: puede ser un programa caro con mucha tecnología, pero subutilizada con resultados pobres.

un programa de calidad no sólo envía información o contenidos de alta calidad sino que se preocupa por brindar una experiencia personal con cada estudiante y con cada profesor. O sea es pasar del estadio de la información externa y que se repite a considerar el proceso de generación de un *conocimiento personal que debe ser explicitable, para reconocer cuan metacognición ha producido en el usuario*. Ello supone procesos de interacción social e interactividad tecnológico-educativo cuidadosamente planificados y que también redundan en los costos.

Un buen profesor convencional, no necesariamente es un buen tutor a distancia; y menos que diseñe y/ o elabore buenos materiales de todo tipo, ya que esto es una tarea compleja que requiere de un equipo de especialistas, según el material que se necesite, lo que implica alguna división de funciones y un gran consenso en el trabajo.

Todo proceso de enseñanza y aprendizaje pensados centralmente y en general ello se da en los programas de educación a distancia, necesitan de apoyo local y cercano al estudiante para mantener el interés, incentivar y favorecer el compromiso concreto del estudiante como también para realizar su seguimiento.

Con las TIC se piensa dar a todos los estudiantes, todos los recursos pero esta explosión de información distorsiona un aprendizaje de calidad. No todos necesitan todo. Es mejor pensar según niveles, intereses de usuarios y campos de especialización particulares a fin de potenciar los recursos, tiempos, etc. : no es necesario dar todo a todos.

Evaluar un programa de Educación a Distancia Virtual así debe correr la mirada desde el logro del estudiante hacia la globalidad de la propuesta de enseñanza inscripta en el contexto que se trate, que cada vez será más virtual. Para considerar el proceso de comunicación en la enseñanza y

aprendizaje, la interacción de las demandas como también los procesos de colaboración que se organicen, las acciones tutoriales.

Según Harasim (2), la propuesta de evaluación de un programa constituye el diálogo que se da en la práctica de la comunicación educativa a distancia, producida entre los materiales y recursos seleccionados, cómo se decidió acercar y procesar el contenido, las tutorías planificadas y disponibles en un cronograma.

Las interacciones son el centro de la evaluación de una Educación a Distancia de calidad. Según Moore (op.cit) y Fainholc, (2002) (3) existen varios niveles de interacción:

1. entre el material y el estudiante ,
2. entre el estudiante y/o tutor
3. entre los estudiantes.

Como también es dable reconocer que un aspecto es la interactividad que *per se* propone el hardware existente o a conseguir – con conectividad o no- y el software producido, y otra muy distinta es la interactividad pedagógica inscripta en un marco de interacción socio-cognitiva y de trabajo colaborativo que se diseñe en el programa educativo.

También existen otras consideraciones:

1. Conocer a fondo el material que se presenta en el programa en su diseño y uso para que explote sus potencialidades. Preguntarse si da directrices para un uso adecuado ya que en el contexto virtual el material está repartido en diferentes zonas, soportes y momentos de uso y se puede desprender desde diferentes fuentes.
2. El rol del tutor como de otros estudiantes , es central para aportar información de enlace, por la participación en debates, como usuarios del material existente en Internet, etc. El Tutor posee una insoslayable función y debe demostrar “disponibilidad socio-cognitiva” además de ser

el mediador en los procesos de comprensión conceptual, aumento del léxico, práctica de procedimiento, proactividad emocional, etc. que se van generando a través de la lectura, navegación e interacción en los diferentes momentos de un curso: comienzo, desarrollo y evaluación. El Tutor debe conocer los contenidos, los medios tecnológicos y acompañar a cada estudiante según su estilo cognitivo o inteligencias múltiples. Diferentes medios tecnológicos conectan al tutor/ profesor con el estudiante de diferente modo para así reconocer que se provocan y consiguen diferentes calidades de interacciones.

3. Los procesos de comunicación y seguimiento del tutor/ profesor, si bien son los procesos más costoso y difíciles de sostener y orientar, son lo que menos se valoran dentro de los menesteres evaluativos. Lo mismo ocurre con una visualización de los reales (o no) logros de aprendizajes colaborativos aunque las TIC lo propongan y coadyuven a estos fines. Si bien las TIC ayudan a la interacción grupal, su uso inadecuado puede ser nefasto para la calidad de un programa, siendo peor que si no estuvieran. Es decir debemos recordar que el tema de *la interacción social y la interactividad pedagógica no está íntimamente ligado a la tecnología que se utilice y menos a su diseño de trabajo*.

La relación interacción y calidad en contextos tecnológicos se puede ver dentro de una línea del continuo: *información / comunicación / conocimiento* o sea: primero llega la información en cantidades enormes vía Internet, luego en materiales más seleccionados de lectura tradicional, luego en materiales procesados en el lenguaje de Internet para la comunicación virtual y el diálogo interactivo entre participantes para acabar – se espera- en convertirse via interiorización y elaboración personal / grupal en algún aporte útil socio-cultural.

Es decir se llega a construir conocimiento mediado socialmente por materiales, trabajos aplicativos y tutores, distribuido tecnológicamente y semiológicamente hasta de modo personalizado, si se realiza con un uso contextualizado de la tecnología.

Llegados a este punto, donde la construcción de conocimiento ha conllevado a un aprendizaje significativo, es necesario preguntarse por el proceso de una evaluación formativo.

Vale decir que para procesos tan complejos es necesario ajustar y cuidar las interacciones y ofrecer diferentes tipos de soportes para ello.

Junto se da la necesidad de una reflexión y revisión sobre todo el contenido seleccionado, secuenciado, articulado en actividades didácticas y considerar los procesos seguidos para aprender.

Es decir dedicar tiempo y esfuerzo a una *meta-comunicación* sobre los procesos llevados a cabo en el programa de Educación a Distancia lo cual puede servir para un análisis sistemático de la enseñanza y el aprendizaje a fin de obtener indicadores concretos acerca de tales prácticas como para transferirlas a otras.

#### *Propuesta de tipos de evaluación en Programas de Educación a Distancia.*

-1. *Monitoreo* o evaluación de seguimiento en los procesos : que debería establecer lo que no sucede de acuerdo al planeamiento inicial previsto, evidenciado a medida que se avanza en el programa a fin de valorar el ritmo y características reales en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

En estos procesos es necesario un énfasis en los procesos de autorregulación con mecanismos que monitoreos de la calidad de lo que se enseña en los procesos de interacción, dados en los diversos contextos y no solo tomado en cuenta las apreciaciones de los estudiantes a fin de evitar valorar lo fácil o vistoso o poco/ muy relevante a la hora de la evaluación.

La detección de brechas , contradicciones o paradojas entre los objetivos manifestados y los que se dan o llevan realmente a la práctica (en el programa, la institución, en los aprendizajes de los estudiantes, etc.) verán, con estas sugerencias, acortadas sus distancias o sus esperanzas desmedidas....

2. El rol de los *evaluadores internos y externos al programa es invaluable* en todo programa educativo a distancia más aun si se incorporan TICs para trabajos virtuales colaborativos. Además de las convencionales encuestas, cuestionarios y entrevistas telemáticas, algunos instrumentos específicos que se nombran a continuación podrían ser valiosos , entre ellos :

- análisis secuencial de foros virtuales
- análisis de pautas colaborativas de trabajos de investigación realizados a distancia, como los webquest (Dodge, 1995) (4)
- análisis de contenidos a partir de la grabación selectiva de segmentos de videoconferencias
- análisis de itinerarios telemáticos personales triangulados, etc. que resaltan el diálogo virtual y la auto evaluación.
- Análisis de los registros apuntados en los trayectos de los weblogs (5) o bitácoras que pueden servir como registros narrativos, evaluación cualitativa fenomenológica de los procesos a lo largo del tiempo que se van registrando, etc.

Considérese que no necesariamente altos costos de un programa conducen al logro de una calidad elevada del mismo. Tampoco trabajar con costos bajos es una característica de una educación a distancia de calidad, porque una enseñanza de calidad efectivamente posee costos reales críticos. Por lo cual, cuanto más calidad se persigue, mayor será la inversión necesaria en el sistema.

La calidad de un sistema de educación a distancia no es de fácil captación porque sus beneficios no son tangibles ni perceptibles a corto plazo. También la dispersión o letargo en el tiempo previsto de cursada como la abultada deserción de los estudiantes no ayuda a visualizar estas evidencias. Más aun si no se cuentan con mecanismos previsto para ello.

Una educación a Distancia barata automatiza las tareas del tutor/ profesor que no son fáciles y simplemente mecanizables y que no caracterizan a ninguna enseñanza de calidad

La enseñanza a distancia convencional o tradicional con material impreso y otros medios complementarios, es más cara que la presencial, pero sus costos decrecen cuando aumentan los estudiantes participantes del programa. La enseñanza a distancia con TICs al principio es barata pero aumenta su costo cuando aumenta la interacción con los estudiantes en trabajos particulares en el proceso de enseñanza principalmente debido a la tutorización de la misma. Más aun si se persiguen valores dentro de las *funciones educativas de la interacción que se da en los contextos virtuales*:

Ello requiere de un gran trabajo evaluador y analítico y que no tiene fin..... si se desea favorecer las:

1. condiciones socio-afectivas adecuadas para desarrollar un buen clima de aprendizaje desde el comienzo del programa, a partir de la presentación personalizada, la gestión y atención emocional personal, la aproximación personal de comentarios y sugerencias de mejoramiento del trabajo, etc.
2. interacciones relacionadas con un mejoramiento de la gestión y organización de las actividades didácticas que implica conocer qué saben los estudiantes; qué información necesitan para que puedan adjudicar sentido a las actividades que harán, etc. Se recomienda el uso de la negociación de significados al interior de la interacción intersubjetiva virtual.
3. interacciones orientadas a impulsar los procesos metacognitivos y de autonomía en la construcción de saber idiosincrático y compartido que se da a partir de toda interacción instruccional (real y virtual) con los materiales, recursos y soportes dentro de los procesos de interacción dialógica entre estudiantes, tutores y los responsables del diseño, implementación y evaluación del programa educativo en cuestión.

## Referencias bibliográficas

1. Moore (1990): "Contemporary Issues in American Distance Education". Pergamon Press, Nueva York.
2. Harasim, L. (1999): "Redes de aprendizaje". Edit. Gedisa, Barcelona.
3. FAINHOLC, B. (2002): "Las mediaciones tecnológicas educativas". Ficha Cátedra Tecnología Educativa, UNLP.

Fainholc, B. (1999) La interactividad en la educación a distancia. Edit. Paidós. Bs.As.

4. DODGE, B. (1995): "Cinco reglas para escribir una fabulosa WEBQUEST" Dept. de Tecnología Educativa, Universidad Estatal de San Diego, California, USA.
5. Cómo escribir Weblogs? [www.educ.ar](http://www.educ.ar)