

EVALUACIÓN DE UN ESPACIO DE FORMACIÓN VIRTUAL. DESDE EL MODELO A LA PRÁCTICA EN LA EXPERIENCIA CFV

Rosa Bo; A. Sáez; N. Orellana y J. Suárez¹.

La evaluación de la formación on-line constituye un ámbito de creciente interés que ido desarrollándose y madurando aceleradamente en los últimos años. No obstante, aún hoy en día, los marcos de referencia para un proceso de estas características siguen siendo múltiples y diversos, dificultando en gran medida cualquier actuación sistemática al respecto. Asimismo, los vertiginosos cambios derivados de la propia tecnología y de sus interacciones con los diferentes ámbitos de la sociedad –particularmente con las organizaciones y empresas en el ámbito de formación continua en el que aquí nos situamos- crean una dinámica de permanente inestabilidad y cambio en las diferentes propuestas que van surgiendo.

La experiencia que este trabajo pretende abordar comienza por fundamentar un modelo adecuado a su objetivo: la concepción, desarrollo y seguimiento de una plataforma LMS para una organización específica –RENFE-. Estos referentes pueden situarse desde diferentes ópticas netamente diferenciadas:

a) Aquellos que se ocupan prioritariamente de las características y dimensiones tecnológicas de una herramienta o una solución más amplia, como es el caso de W3C; IMS ; SCORM etc.

b) Los que se centran es los aspectos propiamente educativos del proceso o sistema de formación.:

◆ Los criterios y estándares de organismos oficiales y asociaciones, como los de la ACE (2000).

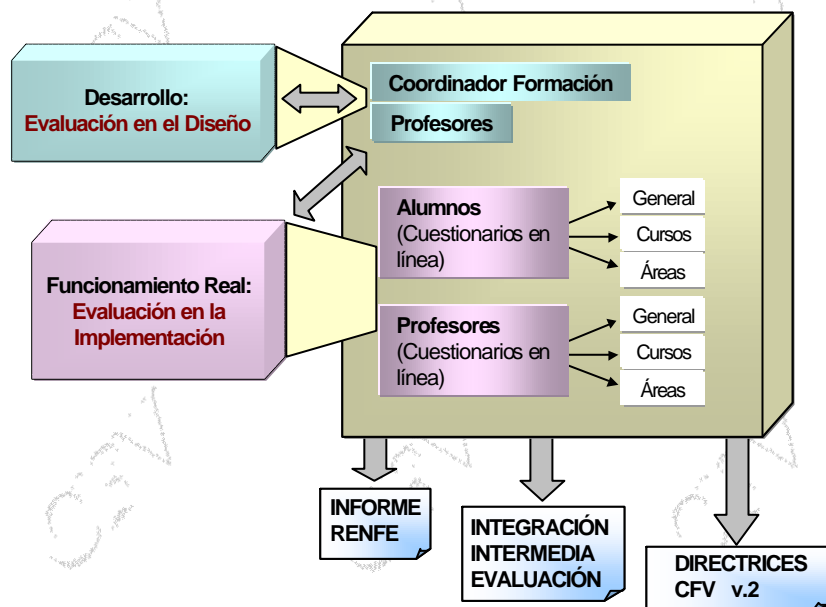
¹ Miembros de la Unidad de Tecnología Educativa del Departamento M.I.D.E. de la Universidad de Valencia-Estudio General y componentes del equipo que desarrolla el proyecto “Creación de un Centro Virtual de Formación (CFV)”, subvencionado por RENFE de acuerdo con el convenio C-733. Rosa M^a Bo Bonet. Dpto. MIDE Universidad de Valencia. Facultad de Filosofía y CC. Educación. Av. Blasco Ibáñez, 30. 46010-Valencia. E-Mail: Rosa.M.Bo@uv.es

♦ Numerosas opciones presentes en el mercado empresarial y de los negocios.

- c) Los orientados de manera más directa hacia las plataformas LMS. Como las desarrolladas desde una perspectiva esencialmente técnica por el CTT (Landon, 2000), o aquellas que provienen desde perspectivas pedagógicas (Reeves, 1997).

El proyecto CFV se ha centrado en el desarrollo de una plataforma LMS que entró en funcionamiento hace 4 años (principios de 1998) y actualmente cuenta con más de 4000 usuarios y más de 40 cursos en oferta. En conexión con las consideraciones anteriores se ha desarrollado un modelo de evaluación (Bo et al. 2001) que ha atendido a dos directrices básicas diferentes:

- ✓ Evaluación durante el proceso
- ✓ Evaluación al final del mismo.



Aquí presentamos los primeros resultados y reflexiones sobre esta evaluación, concentrándonos en las valoraciones de aspectos generales y del funcionamiento de los servicios del centro (puede consultarse para mayor información sobre estos servicios en los trabajos de Sáez et al., 1999; Sáez, 2000; Bo 2001). Esta evaluación por parte de los usuarios se ha

realizado mediante consulta a 1174 alumnos y 37 profesores, y aborda tanto los servicios generales de la plataforma como las unidades básicas de formación (cursos y áreas temáticas).

A partir de las consecuencias de la misma se pueden establecer consideraciones sólidas respecto a la adecuación de la misma para los propósitos fijados y estructurar dimensiones de mejora para el futuro. Asimismo, el proceso seguido permite una primera aproximación a la relevancia de los contextos organizacionales en los procesos de integración de las TIC (Schreiber y Berge, 1998), planteando sugerencias en cuanto a esta perspectiva más amplia con que abordar tales procesos.

Para llevar a cabo la evaluación del CFV, hemos utilizado el sistema de cuestionarios en línea, presentando dentro de la misma aplicación el cuestionario, para los dos colectivos que se convierten en los usuarios del centro: profesores y alumnos, aunque más correctamente deberíamos llamarles teleformadores y teleformandos respectivamente.

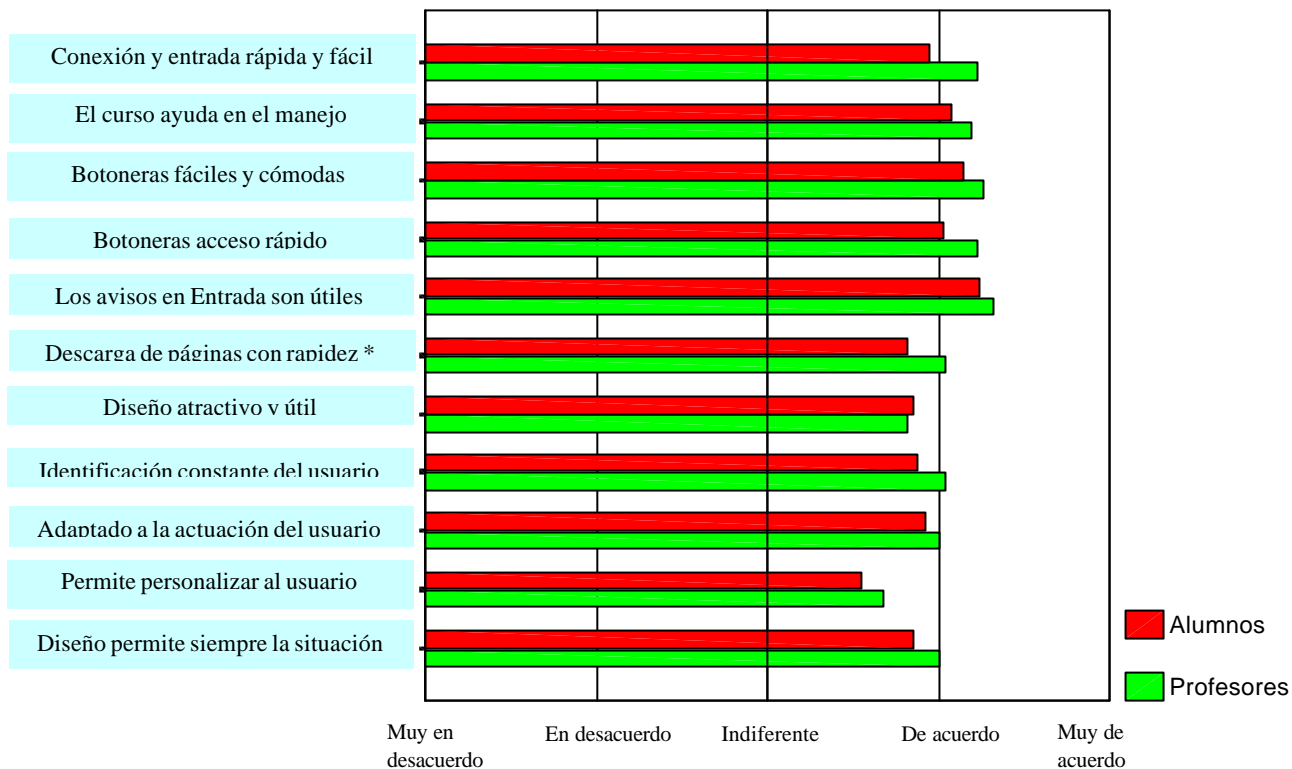
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
13.- El proceso de conectarse y entrar al CFV es rápido y satisfactorio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14.- El curso "Como navegar por el Centro" proporciona una ayuda adecuada para actuar dentro del mismo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15.- La utilización de las "botoneras" (menús con botones que aparecen a la izquierda en la pantalla) para acceder a los diferentes servicios - Cafetería, Secretaría, Buzón, etc.- es fácil y cómoda.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Las "botoneras" me permiten acceder a los diferentes servicios del CFV en cualquier momento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17.- Considero útiles los avisos que aparecen en la página de bienvenida (principal) cuando entro en el CFV.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18.- En general, las páginas del CFV se descargan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ejemplo de uno de los cuestionarios "on line" utilizados en la evaluación del CFV

Centrándonos en la evaluación global del CFV, se ha podido observar que la valoración del mismo que hacen los usuarios es muy positiva, con algunas mejoras puntuales a realizar, pero todo el mundo coincide con la gran idea de la creación del CFV, ya que es un medio que pone la formación al alcance de muchos empleados que de otro modo no hubiesen podido formarse. La ventaja primordial es que evita los desplazamientos, que tantos inconvenientes presentan a muchas personas por razones de diversa índole, al mismo tiempo que da una flexibilidad de horario que permite realizar los cursos en el tiempo libre del que dispone cada uno. Pero también hemos constatado que esto último, que es una gran ventaja, en algunos empleados se convierte en un inconveniente, ya que su jornada laboral implica una dedicación exclusiva, y por lo tanto no tienen tiempo material para realizar los cursos en sus puestos de trabajo. De ahí que una de las peticiones donde coinciden tanto alumnos como profesores es la de la posibilidad de conectarse al centro por Internet desde el domicilio particular.

Entrando a pormenorizar en más detalle diremos que a pesar de que todos los usuarios más o menos están de acuerdo, hemos podido detectar algunas diferencias entre un colectivo y otro a la hora de las valoraciones, por lo que seguiremos un poco el esquema general y comentaremos las diferencias entre ambos colectivos.

En cuanto a los **aspectos de funcionamiento general** ambos grupos están satisfechos con el funcionamiento del CFV, como se puede observar en el gráfico siguiente, las diferencias son muy pocas siempre a favor del colectivo de profesores que valora ligeramente mejor el funcionamiento general del CFV.



En la valoración de los **servicios del centro** realizada por los usuarios hemos optado por resumir los resultados y atender únicamente a una clasificación ordenada de los mismos en función de su uso y la facilidad y utilidad que perciben de los mismos los usuarios.

Alumnos		Profesores	
Uso	Facilidad y utilidad	Uso	Facilidad y utilidad
Secretaría	Secretaría	Buzón personal	Buzón personal
Buzón personal	Buzón personal	Secretaría	Secretaría
Tablón de Anuncios	Tablón de Anuncios	Tablón de Anuncios	Buzón Sugerencias
Cafetería	Buzón Sugerencias	Mediateca	Tablón de Anuncios
Mediateca	Cafetería	Buzón Sugerencias	Cafetería
Buzón Sugerencias	Mediateca	Cafetería	Mediateca

De esta manera nos encontramos con que, siendo todos los servicios bien valorados con respecto a su facilidad y utilidad, observamos una menor frecuencia en el uso de algunos servicios, así:

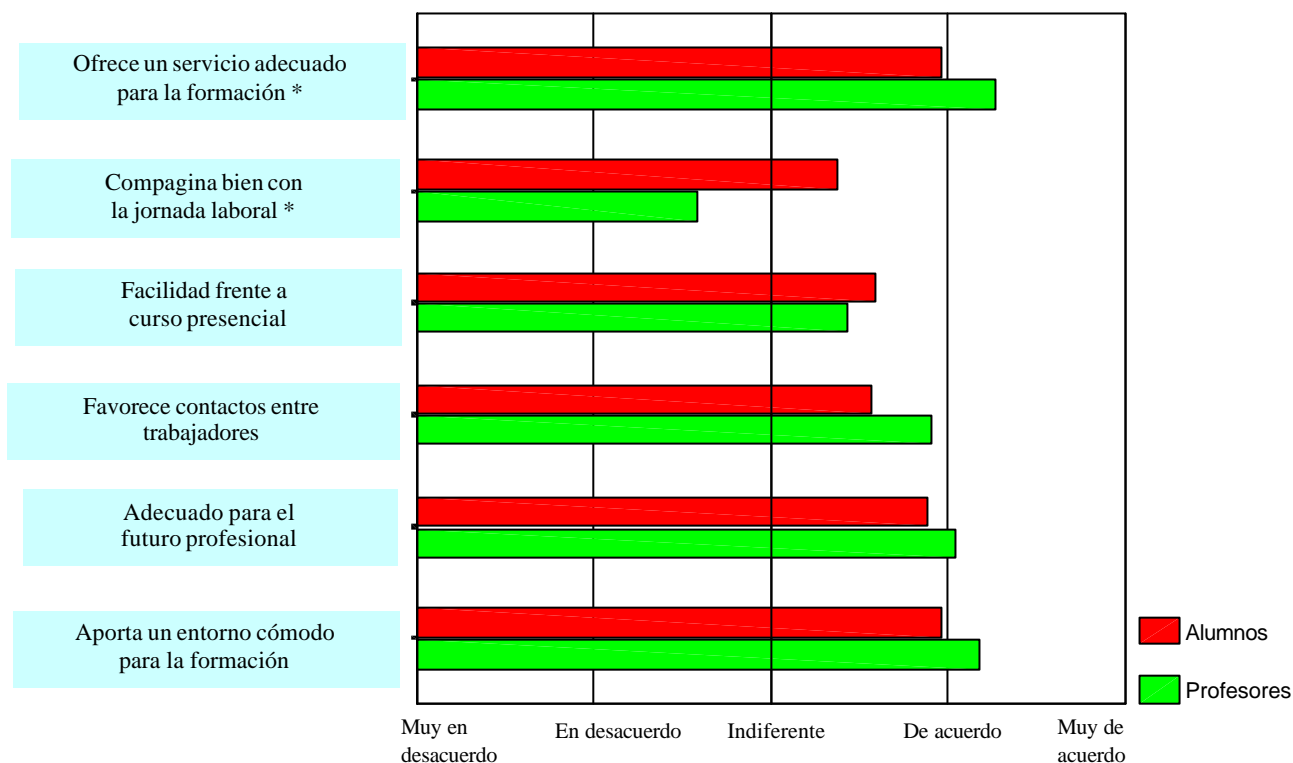
- ✓ Los alumnos indican que hacen una mayor frecuencia de uso de la secretaría y el servicio que menos manifiestan utilizar es el buzón de sugerencias. Por otro lado atendiendo a la facilidad y utilidad el orden establecido por los alumnos es el que vemos, donde parecen encontrar mayor dificultad en la mediateca, pero, no por su facilidad de uso, sino más bien por su utilidad, ya que precisamente la mediateca es uno de los servicios, que la empresa no ha sabido potenciar al máximo, y los alumnos manifiestan este desacuerdo, ya que no la encuentran útil, porque no hay medios suficientes y actualizados en la misma. Algo parecido ocurre con la cafetería, ya que se quejan no de su facilidad de uso, sino de que no existen suficientes grupos de discusión.
- ✓ En el caso de profesores, atendiendo a los mismos aspectos, el orden establecido, como se puede observar varía un poco respecto al de alumnos, como era de esperar, los profesores el servicio que más frecuentemente utilizan es el buzón personal y el que menos cafetería. Por otro lado, con respecto a facilidad y utilidad, coinciden en manifestar las dificultades de la mediateca, y es que esperan que en la mediateca general haya medios que les sirvan para sus cursos, y parece que no se dan cuenta que depende de ellos mismos que haya más o menos medios, y que estos sean actualizados. Así mismo muestran su inconformismo con la cafetería, y en este caso por las mismas razones que los alumnos.

Hay que decir que a pesar del orden de frecuencia de uso que hemos presentado, en todos los servicios, son los profesores los que manifiestan una mayor frecuencia, incluso en cafetería.

Un punto importante, a nuestro modo de entender, es saber si el centro es **útil para la formación**, es decir si cumple el papel para el que ha sido diseñado. Esta preocupación se

refleja en la última dimensión que contenía el cuestionario general, tanto para alumnos como profesores.

Y son los resultados de esa dimensión los que vemos en el siguiente gráfico.



Como se observa ambos colectivos valoran positivamente la utilidad del CFV para la formación. Sin embargo, todos ellos se quejan de los problemas a la hora de compaginar la utilización del CFV con su trabajo habitual, y son los profesores los que más acusan este problema presentando diferencias significativas respecto a los alumnos. Al mismo tiempo tampoco acaban de tener claro ambos colectivos, que les resulte más fácil realizar el curso en el CFV que presencialmente en un aula, y son los profesores los que lo tienen menos claro que los alumnos, y es normal, porque preparar un curso para que se pueda realizar en el CFV, exige más trabajo que prepararlo para impartirlo presencialmente, a esto se le añade el no reconocimiento de horas de formación dentro de la jornada de trabajo, por parte de la empresa, que sí lo hacía, cuando se trataba de un curso presencial. Este es un problema que la empresa deberá regular, si quiere que la teleformación sea un sistema aceptado e integrado.

Otro de los puntos en el que los profesores presentan diferencias significativas con respecto a los alumnos, aunque en ambos casos es el punto mejor valorado, es en el momento de pensar que el CFV ofrece un servicio adecuado para obtener formación por intranet.

Reflexiones Finales

Existen algunas cuestiones relevantes que se desprenden del desarrollo y evaluación de esta experiencia:

- Existe un ajuste realmente satisfactorio de la herramienta LMS a las necesidades del sistema desde el punto de vista de los diferentes usuarios. En este sentido, cabe destacar la importancia del sistema de desarrollo-evaluación permanente que, sin duda, está a la base del éxito logrado en base al esfuerzo conjunto de los equipos de ambas instituciones a lo largo de todo el proceso.
- El proceso de evaluación final señala diferentes aspectos de mejora que sustancialmente coinciden con las reflexiones críticas que ya había concretado el equipo mixto de seguimiento-desarrollo.
- Se debe contemplar cualquier experiencia de formación basada en TIC desde una perspectiva organizacional más amplia. En este sentido, se han recogido numerosos indicios que tienen que ver con cambios organizacionales y desajustes naturales en la evolución de la propia organización en el proceso de integración de las TIC.

BIBLIOGRAFÍA

ACE (2000). American Council on Education. <http://www.acenet.edu/>

Bo, R.M.; Sáez, A. y Belloch, C. (2001). "Reflexiones en Torno a los Sistemas de Evaluación de Contenidos de Teleformación : El proyecto CFV". X Congreso Nacional de Modelos de Investigación Educativa: "Investigación y Evaluación Educativas en la Sociedad del Conocimiento". La Coruña. pp. 395-400. Ed. AIDIPE.

- Landon, B. (2000).** On-line educational delivery applications: a web tool for comparative analysis. A web site for the project supported by SCET, OLT and The Center for Learning Technologies at Mount Allison University. (<http://www.c2t2.ca/landonline/>)
- Reeves, T. C. (1997).** Evaluating What Really Matters in Computer-Based Education <http://www.educationau.edu.au/archives/cp/reeves.htm>
- Sáez A., Bo R., De Maya J., Suárez J.M., Jornet J.M. y Manclús, J.V. (1999).** “Proyecto CFV: Creación de un Centro de Formación Virtual”. En AIDIPE (comp.): Nuevas Realidades Educativas, Nuevas Necesidades Metodológicas. Malaga. pp. 455-459 Ed. AIDIPE.
- Sáez, A. (2000).** Creación de un espacio virtual para la tele-formación: Servicios de formación estructurada. Tesis doctoral no publicada. Universidad de Valencia, Facultad de Filosofía y CC. De la Educación.
- Bo, R. (2001).** Creación de un espacio virtual para la formación: Servicios, Formación no estructurada y Evaluación. Tesis doctoral no publicada. Universidad de Valencia, Facultad de Filosofía y CC. De la Educación.
- Schreibler, D.A. y Berge, Z. (Eds.) (1998).** Distance Training. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

[VOLVER AL INDICE TEMAS](#)