



La formación por línea: ¿un instrumento para la mediación?

Sumario

Online training: a tool for mediation?

- I. Introducción
- II. La sociedad de la información
- III. La formación por línea
- IV. Conclusiones

Autora:

Sonia Sales Forés

Es licenciada en Psicología y máster en Mediación Social

La formación por línea: ¿un instrumento para la mediación?

«El desarrollo humano entraña mucho más que el simple aumento o disminución del ingreso nacional. Significa crear un entorno en el que las personas puedan hacer plenamente realidad sus posibilidades... Las capacidades esenciales para el desarrollo humano son vivir una vida larga y sana, tener conocimientos, tener acceso a los recursos necesarios para alcanzar un nivel de vida decoroso y poder participar en la vida de la comunidad»

El desarrollo humano: presente, pasado y futuro. Capítulo I.

Un nuevo contexto: la sociedad de la información

Actualmente, cada vez son más las personas, entidades y organismos de diversa índole que apuestan por las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) y por las múltiples posibilidades que éstas ofrecen,

tanto a nivel personal como profesional. Estamos, ante lo que ha venido a denominarse Sociedad del Conocimiento, una de las líneas transversales sobre las que también ha incidido el proyecto Equal Mass Mediación (Fondo Social Europeo – Universitat Jaume I).

Las TIC permiten que cualquier persona pueda acceder a la información y al conocimiento de manera casi instantánea, independientemente del lugar del mundo en donde se encuentre. Para que esto sea una realidad en todas sus dimensiones y aplicable a todo el mundo va a ser necesario que se impulsen, a nivel regional, nacional e internacional, medidas que fomenten la accesibilidad de todas las personas a las TIC, especialmente de los colectivos más desfavorecidos. La Sociedad de la Información debe ser una sociedad construida por todos y por todas, a partir del compromiso de las instituciones públicas de promover el acceso a las TIC como un nuevo recurso al servicio de toda la ciudadanía.

Una de las muchas contribuciones de la Sociedad de la Información a través de las TIC es la posibilidad que ofrece en el acceso a la enseñanza y a la formación, impulsando nuevas vías de aprendizaje continuo, en especial para aquellas personas que se encuentran fuera del proceso educativo oficial, permitiendo ampliar sus aptitudes profesionales.

La formación por línea: un nuevo reto

La formación por línea también llamada formación virtual o por su acepción en inglés *on*



line– se ha concebido como una nueva forma de adquirir conocimientos frente a la enseñanza o formación tradicional. Este nuevo sistema formativo se ha ido consolidando paulatinamente desde que Internet se instalara en los hogares como una nueva herramienta de múltiples usos al alcance de un sector importante de la sociedad.

La formación por línea o *e-learning* se plantea, paralelamente, como un nuevo campo de experimentación cuyo objetivo es ofrecer una enseñanza de calidad, flexible y ajustada –tanto en el fondo como en la forma– a las propias necesidades del/de la usuario/a. Esto ha llevado implícito el hecho de crear nuevas formas y modelos de enseñanza en función de cuál sea el objeto de estudio y/o las necesidades formativas concretas de las personas destinatarias.

Muchos han sido y siguen siendo, en la actualidad, los organismos, instituciones y centros de enseñanza que están apostando, como vía alternativa, por las TIC como herramienta formativa a través de la cual ofrecer programas formativos adecuados a las nuevas necesidades sociales. Esto, a su vez, está posibilitando una formación de calidad, avalada por estos centros y organismos oficiales en lo que se refiere a la formación continua y de reciclaje, la formación ocupacional y, especialmente, la formación superior ofertada tanto por instituciones públicas como privadas.

No obstante, en este empeño no hay que perder de vista aspectos importantes como las didácticas utilizadas, los contenidos y/o programas ofertados, la funcionalidad de la

estructura virtual, la atención personalizada y la calidad de los servicios dirigidos al alumnado, la profesionalidad tanto del personal docente como del personal técnico encargado de gestionar y coordinar el proceso formativo y, en definitiva, la interconexión de todos estos elementos que integran la propia acción formativa para la consecución de los objetivos que con ella se pretenden alcanzar.

Resulta inevitable, cuando se habla de formación virtual, realizar un análisis de las carencias frente a la formación presencial, especialmente por lo novedoso del propio sistema. Ciertamente, la presencialidad lleva asociada una serie de ventajas que afectan al proceso formativo, como puede ser el acercamiento docente-discente, una mayor interacción en el aula y el hecho de que confluyan todos los agentes implicados en un mismo tiempo y espacio. Por otra parte, la formación por línea puede suponer otra serie de ventajas, especialmente aquella que va dirigida a un público específico, con unas necesidades formativas bien definidas y complementarias a la formación de base. Este nuevo sistema permite una mayor libertad y flexibilidad de horarios y tiempos, adaptándose al ritmo de aprendizaje y, en definitiva, al ritmo de vida de cada persona. Además, ofrece la posibilidad de acceder a programas formativos independientemente del lugar en el que nos encontremos, rompiendo así barreras geográficas.

Otro aspecto a tener en cuenta –puesto que nos encontramos en un medio como Internet, donde podemos encontrar información de forma indiscriminada–, es la calidad de la formación que se imparte (adecuación del pro-

grama formativo, institución y/o profesionales que la respaldan, medios utilizados, etc.), pues de ello dependerá que las TIC sean una herramienta útil, fiable y consolidada, en una sociedad en la que cada vez se hace más evidente la necesidad de alternativas en el acceso a la formación.

Señalar, finalmente, que en los últimos siglos el desarrollo tecnológico ha contribuido enormemente a impulsar el progreso humano. Por tanto, queda patente que las TIC han supuesto una baza importante en dicho avance, especialmente en lo que a la enseñanza-aprendizaje virtual (*e-learning*) se refiere.

Funcionalidad del sistema: aspectos a tener en cuenta

Muchas son las formas y fórmulas utilizadas para impartir formación *on line*, desde los programas más complejos en los que se puede hacer uso de la tecnología más avanzada hasta aquellos en los que un simple programa puede asumir las funciones requeridas por la propia acción formativa. Además cabe diferenciar entre aquellos programas impartidos en su totalidad a través de un entorno virtual y lo que últimamente ha venido a denominarse *blended e-learning*, es decir, aquella formación que combina elementos presenciales con otros virtuales o, en otras palabras, la formación semipresencial.

Es importante, en cualquier caso, la funcionalidad del sistema utilizado. No olvidemos que este sistema, en sus múltiples componentes,

es la herramienta de comunicación y de transmisión de conocimientos a lo largo del proceso formativo. Esta herramienta, utilizada convenientemente, permitirá establecer canales de comunicación fluidos entre el alumnado del curso y el profesorado responsable del programa formativo y entre éstos y el personal técnico. Permitirá, además, un seguimiento individualizado del alumnado por medio de las tutorías, los foros temáticos y los distintos dispositivos habilitados en la propia estructura virtual. Las TIC, por otra parte, ponen a nuestra disposición gran cantidad de información actualizada que puede complementar el programa formativo e incluso ser compartida a través de los foros temáticos. Estos espacios comunicativos podrán, a su vez, facilitar el intercambio de conocimientos, opiniones, etc. entre el alumnado y el profesorado, enriqueciendo la propia experiencia formativa en un sentido bidireccional. En definitiva, facilitará que la transmisión de conocimientos y la adquisición de los mismos se produzca de una manera eficaz e incluso contrastada por medio de los distintos espacios comunicativos puestos en marcha.

Es importante, por tanto, que antes de iniciar cualquier acción formativa de estas características se tengan en cuenta una serie de aspectos, que influirán de una manera u otra en el posterior desarrollo del programa:

La formación del profesorado

La formación *on line* implica que tanto el alumnado como el profesorado participante, previo al inicio de la acción formativa, deben contar con unos conocimientos mínimos que les per-

mitan desenvolverse en el entorno virtual. La utilización del correo electrónico, los sistemas de seguimiento y evaluación del alumnado o la propia necesidad de participar en espacios de debate, por ejemplo, requieren que se facilite al profesorado toda la información y/o formación necesaria en relación con la metodología utilizada a lo largo de todo el proceso formativo, así como todo aquello relacionado con el propio funcionamiento de la estructura virtual.

El perfil del alumnado

Éste es un aspecto muy importante a tener en cuenta, en primer lugar porque de ello dependerán otros aspectos relacionados con la configuración del propio programa formativo.

En la formación continua, precisamente por el público al que va dirigido, se podrá ofrecer una mayor flexibilidad temporal en el desarrollo del programa. En este sentido, la formación virtual se desmarca con respecto a la presencial por cuanto ofrece a determinadas personas la posibilidad de acceder a la formación en unas condiciones que no tienen por qué modificar su vida personal y profesional o, en cualquier caso, no las modifican sustancialmente.

El nivel formativo del alumnado que accede a la formación también es un aspecto a tener en cuenta a la hora de elaborar materiales o guías de navegación y de utilización de la estructura virtual, e incluso el diseño de la propia estructura y los espacios que la conforman podrán estar condicionados a la experiencia o formación que el alumnado posea en esta materia. Es importante no olvidar que las TIC son un instrumento que, en función de la utili-

dad que se le de, podrá facilitar o dificultar la consecución de los objetivos implícitos en cada acción formativa.

Por último, este sistema requiere una mayor inversión de tiempo y dedicación por parte del alumnado, puesto que será el/la alumno/a quien deba trabajar los contenidos, lo cual en cierta manera resulta positivo frente a la enseñanza tradicional por cuanto esto «le obliga», en cierta manera, a leer detenidamente la materia, discriminar aquella información que considere más relevante, etc. Para ello, evidentemente, será necesario de entrada que el alumnado cuente con una buena motivación a la hora de enfrentarse al programa formativo por línea, puesto que va a ser una/o misma/o la/el que, en mayor medida, cargará con la responsabilidad del avance en su propio proceso de aprendizaje.

Las características del programa formativo

Las propias características de la formación influirán, también, en el diseño de la estructura virtual y del programa formativo. La presentación de los materiales didácticos o el sistema de comunicación elegido para establecer la comunicación a lo largo del proceso formativo, por ejemplo, determinarán la propia construcción de la estructura virtual o la utilización de determinados programas de soporte que den respuesta a las funciones requeridas.

En este sentido, en la propia utilización de esta herramienta se pueden establecer aspectos diferenciadores entre aquella aplicada a la formación superior, la aplicada a la formación continua y/o de reciclaje dirigida a profesionales o la que se aplica en la formación de adultos.

La cualificación de las /los profesionales

La puesta en marcha y desarrollo de cualquier proyecto formativo de carácter virtual requiere -al igual que todas aquellas actuaciones que tengan como objetivo potenciar el uso de las TIC-, contar con profesionales cualificados. Es necesario, por tanto, que estos profesionales hayan recibido una formación previa en aspectos técnicos relacionados con las TIC, así como en las posibilidades que ofrecen y en las dificultades potenciales de éstas.

Los y las expertas en el tema coinciden en apuntar hacia una metodología mixta que combine lo mejor de la formación por línea con aspectos presenciales. Estos últimos se consideran todavía importantes por cuanto facilitan el contacto docente-discente, entendido como mucho más personalizado que aquél que se da en un entorno virtual. No obstante, y como se ha señalado anteriormente, la formación virtual o *e-learning* debe concebirse como una herramienta, como un instrumento de múltiples usos y adaptable a las necesidades concretas de un determinado programa formativo y a las características del grupo al que va dirigido. Es por ello que el interés de las y los profesionales del *e-learning* debe centrarse, especialmente, en aquellas cuestiones relativas al aprendizaje y a la calidad de la formación que se pretende ofrecer

Consideraciones Finales

Además de la adquisición de conocimientos y habilidades objeto de estudio, la experiencia formativa a través de las TIC (Tecnologías de la Información y de la Comunicación) fue

valorada positivamente por alumnado y profesorado del curso al finalizar éste, especialmente por aquellas/os cuya experiencia previa había sido nula o inferior al resto. La utilización de esta herramienta a lo largo del curso, fue condición necesaria para romper el miedo a las TIC y desarrollar nuevas habilidades y destrezas, necesarias para la participación activa en el proceso formativo.

Bibliografía

DEL ÁGUILA, A.R., A. PADILLA (2001): "Internet como apoyo a la docencia de Organización de Empresas: análisis empírico del contenido de los servicios WWW de las Universidades españolas". Arearh.com. Barcelona.

FERNÁNDEZ, R. (2001): "La formación 'on line' y sus mitos". Arearh.com. Barcelona.

GARCÍA, F. (2000): "La Universidad del siglo XXI como un modelo de industria de la Información y el Conocimiento". Conference at Information Management Centre, Camagüey University.

United Nations Report "Human development -past, present and future". Chapter I. 2001



Online training: a tool for mediation?

Summary

La formación por línea: ¿un instrumento para la mediación?

- I. Introduction
- II. Information society
- III. Online training
- IV. Conclusions

Author of this booklet:

Sonia Sales Forés

Bachelor's Degree in Psychology. Social Mediator.

Translation: Marta Renau Michavila

Online training: a tool for mediation?

“Human development is about much more than the rise or fall of national incomes. It is about creating an environment in which people can develop their full potential [...] The most basic capabilities for human development are to lead long and healthy lives, to be knowledgeable, to have access to the resources needed for a decent standard of living and to be able to participate in the life of the community”

*Human development – past, present and future. Chapter I.
United Nations Report.2001.*

A New Context: the Information and Knowledge Society

Nowadays there are more people, entities and organisms of different kinds committing themselves to Information and Communication Technologies (ICT) and to their multiple possibilities on both personal and professional

levels. We are living what has been named the ‘Knowledge Society’, one of the transversals established by the European Union. This phenomenon was worked on in the Equal Mass Mediation Project (European Social Fund – Universitat Jaume I) by using ICT as a tool to communicate and transfer information among the seven partner entities responsible for the project’s development. ICT have also been the basic support for the development of the post-graduate inter-university course, “Mediation for Equal Opportunities in Social Participation and Employment”, an action developed by the Mass Mediation Project and supported by five Spanish universities.

ICT allow anyone to access information and knowledge almost instantly, regardless of where in the world she or he may be. But if we want it to become a reality in all its dimensions and applicable to the whole world, local, regional, national and international measures must be promoted that encourage ICT accessibility for everyone, especially for the most underprivileged groups. The Information Society should be built by and for all of us, with a commitment from public institutions to promote ICT access as a new resource at the service of everybody.

One of the many contributions of the Information and Knowledge Society through ICT is the possibility offered in access to education and training, by promoting new ways of continuous learning, especially for people outside the formal educational process, thus allowing them to widen their professional skills.

ICT are clearly an important landmark for

modern societies in activities related to certain working spheres and especially in activities related to education and training.

Online Training: a New Challenge

Online training –also known as virtual training– is seen as a new way of acquiring knowledge compared to traditional education or training. This new training system has been gradually consolidated since Internet came into our homes as a new tool with multiple uses and available to an important sector of the society. Moreover, the most innovative companies and universities worldwide are starting to place their confidence in online training and are carrying out major investments to set up this new training model. On the other hand, during recent years the European Union has prioritised the adaptation of the education system to ICT, allocating generous budgets to increase the use of this tool in companies, schools and other educational bodies.

Over the last few years, important technological advances have also taken place and have brought about a reconsideration of online training forms and methods. This advance has unquestionably contributed to improving the system through the setting up of pilot schemes to test new methods and forms of understanding training through the Internet. On the other hand, it has shown the need for changes to be introduced in computer assisted learning, developing new tutoring systems, content design and even evaluation systems.

Online training or e-learning may also be seen

as a new field for experimentation aiming to provide quality and flexible education matched (both in form and content) to user's needs. This brings with it the implicit need to create new forms and models of teaching, depending on the object of study and/or the specific training needs of the target learners. Nonetheless, it is well known that no reference to training or education can be made without motivation on the part of the student. Flexibility of time and place helps, but it guarantees nothing.

Many educational organisms, institutions and centres have full confidence in ICT as a training tool through which to offer training programmes adapted to new social needs. In turn, this makes quality training possible, endorsed by official centres and organisms: continuous training and retraining, vocational training and especially higher education given by public and private institutions.

Nevertheless, we must not lose sight of important aspects such as the teaching methods used, contents and/or programmes offered, functionality of the virtual structure, personalised service and quality of services offered to students, professionalism of teaching staff or technical staff responsible for managing and coordinating the training process. In short, all the elements included in the training action to achieve the goals set by training.

When referring to virtual training, its deficiencies vis-à-vis traditional training inevitably come up for analysis, especially because the system is very new. It is true that traditional education has some advantages for the training process, such as the teacher-student

approach, greater classroom interaction and the fact that all agents involved meet at the same time and place.

On the other hand, online training has other advantages: it aims at a specific public with well defined training needs which are complementary to basic training. This new system allows more freedom and flexibility of hours and times. It is adapted to learning paces and in short, to each person's rhythm and lifestyle. It also offers access to training programmes regardless of where we are, thus breaking down geographical barriers.

As the Internet provides us with information in an indiscriminate way, we need to take into account the quality of training (suitability of the training programme, the institution and/or professionals behind it, the means used, etc.) so as ICT can be an useful, reliable and consolidated tool in a society with a growing need for alternatives to training access.

We finally wish to draw attention to the enormous contribution technological development has made to human advancement in recent centuries. Obviously, ICT have provided an important asset for these advances, especially in the area of virtual education-learning (e-learning).

System Functionality: important aspects

There are many forms and formulas used for online teaching, ranging from the most complex programmes using the most advanced

technology, to programmes where a simple programme carries out all functions required by the training action. The distinction should also be made between programmes that run completely in a virtual setting and those that combine traditional and virtual elements, in other words semi-traditional programmes, also known as 'blended e-learning'.

In any case, the functionality of the system is essential. This system, in its multiple components, is the tool used for all communication and knowledge transmission during the training process. If it is used appropriately, it will provide fluent communication channels between students and the teachers responsible for the training programme, and also between teachers and technical staff. It will also enable an individualised and continuous monitoring of students through tutorials, issue-based forums and other mechanisms set up within the virtual structure.

On the other hand, ICT offer a vast quantity of up-to-date information that can complement the training programme and even be shared through issue-based forums. In turn, these communicative spaces will also facilitate the exchange of knowledge, opinion, etc. between students and teachers, thus enriching the training experience in both directions. In short, it will facilitate the efficient transmission and acquisition of knowledge which will also be verified through the established communicative spaces.

Consequently, before starting any training action with these characteristics, it is important to bear in mind some aspects that will influ-

ence the development of the programme in one way or another.

Teacher Training

Online training implies that both students and teachers need to have a minimum knowledge before the beginning of the training action in order to succeed in the virtual setting. Teachers have to use, for instance, email and the student monitoring and evaluation system, and participate in debates. They must therefore have all the necessary information and/or training concerning the methodology used throughout the entire training process as well as that concerning the functioning of the virtual structure.

Student Profile

This is a very important aspect to bear in mind, especially because other aspects related to the configuration of the training programme itself depend on the student profile.

In continuous training, precisely because of its target public, time is more flexible in the development of the programme. In that sense, virtual training is different from traditional training in that it offers access to training in conditions that do not require learners to substantially modify their personal and professional life.

The level of training the student has received is also an element to be taken into account when designing materials or guidelines on how to surf and use the virtual structure. Even the design of the structure and the spaces making it up could be matched to the students' expe-

rience or training. Clearly ICT are tools that can either facilitate or hinder the implicit objectives of each training action, depending on how they are used. It is important to create an easy-to-use setting for users, although any training system requires a process of adaptation contingent on aspects such as: the system's complexity, the user's ICT knowledge and skills, user's predisposition or interest in the subject, how aspects of teaching methodology are organised, etc.

Lastly, this system requires greater investment in terms of time and dedication on the part of the student as they will have to work on the course content. This has a certain advantage over traditional education in that it obliges students to read the materials carefully, to choose the most relevant information, etc. It is thus self-evident that students must be highly motivated to face the challenge of an online training programme as to a great extent, the success of their own learning process is firmly in their hands.

Training Programme Characteristics

Training characteristics will also influence the design of virtual structure and training programme. For instance, how teaching materials are presented or which communication system is chosen for communicating over the whole training process will determine how the virtual structure is built or how support programmes respond to the required functions.

In this sense, within the use of this tool distinguishing features could be established including that applied to higher education, that applied to

continuous education and/or retraining aimed at professionals, or that applied to adult education.

Professionals' Qualifications

Starting up and developing any virtual training project requires qualified professionals, as do all actions promoting ICT use. Professionals must therefore have previous training in technical aspects related to ICT, as well as in the possibilities and potential difficulties offered by ICT.

Experts coincide in their endorsement of a mixed methodology that combines the best of online training with traditional classroom-based aspects. The latter are still considered important because they facilitate more personal teacher-student contact (in both directions) than in virtual training. Nevertheless, as pointed out above, virtual training or e-learning should be regarded as a tool, as an instrument with multiple uses that can be adapted to the specific needs of a particular training programme and the characteristics of the target group. For this reason, e-learning professionals should focus especially on questions related to learning and quality of the training being offered.

Final Considerations

Despite the numerous advances derived from using ICT as an education and training tool, it must not be forgotten that it is still an area of constant experimentation.

Professionals should therefore focus their efforts on improving the systems and their functionality, bearing in mind that this new training tool provides major advantages for users and appears to go hand in hand with the current model of society.

Bibliography

DEL ÁGUILA, A.R., A. PADILLA (2001): "Internet como apoyo a la docencia de Organización de Empresas: análisis empírico del contenido de los servicios WWW de las Universidades españolas". Arearh.com. Barcelona.

FERNÁNDEZ, R. (2001): "La formación 'on line' y sus mitos". Arearh.com. Barcelona.

GARCÍA, F. (2000): "La Universidad del siglo XXI como un modelo de industria de la Información y el Conocimiento". Conference at Information Management Centre, Camagüey University.

United Nations Report "Human development –past, present and future". Chapter I. 2001