

## Mediadores e-learning expertos de la formación a distancia

Nicola Paparella, Salvatore Colazzo

La formación a distancia, que se está desarrollando en un modo muy desorganizado y no siempre su base pedagógica adecuada, exige el desarrollo de nuevas profesionalidades que, gracias a sus competencias, pueden ser de ayuda al aprendizaje mediante plataformas adecuadamente proyectadas. La experiencia desarrollada dentro de la Universidad de Lecce entorno a la iniciativa denominada "Ulpia" ha dado como resultado la definición del curriculum formativo de una figura profesional reconocida como "mediador e-learning", un experto de la formación a distancia, que, interponiéndose entre el alumno y el ordenador favorece que los procesos de aprendizaje sean más eficaces y sobretodo orientativos al conocimiento metacognitivo. La conclusión del primero curso de formación del mediador e-learning permite ver los puntos fuertes y los elementos críticos de un recorrido de enseñanza/aprendizaje, que, articulándose en lecciones frontales, actividades de laboratorio, prácticas formativas y de estudio, permite la experimentación de una fórmula didáctica, capaz de valorizar las experiencias pasadas de los estudiantes y la adquisición de una actitud crítica respecto a la tecnología, utilizada con espíritu funcional, sin perder nunca de vista la necesidad de asegurar a los usuarios de una plataforma e-learning que ofrece un servicio formativo de calidad.

### 1. El contexto

Todo el sector de la formación a distancia, con su índice de crecimiento que roza la punta del 100%, es particularmente expuesto a la lógica del mercado que, directamente o indirectamente, puede ser llamada en su causa por tres grandes dificultades que disturbán el mundo del e-learning:

- a) muchas veces el progreso tecnológico promete mucho más de lo que no ha sido utilizado a quien hoy suministra la formación a distancia;
- b) a menudo los servicios de formación a distancia también ignoran las reglas más elementales de la didáctica y descuidan los marcos de significados y de contexto que dan relevancia educativa a los procesos de aprendizaje;
- c) frecuentemente - incluso en sus formas más avanzada - la formación a distancia se va desarrollando en un largo recorrido separado de la investigación científica.

En la carrera hacia el eden del e-learning, muchas empresas, instituciones e organizaciones terminan con la consideración del espacio web casi como una pizarra virtual, donde es suficiente depositar apuntes y textos para fomentar la lectura de los interlocutores lejanos. Uno se olvida que hojear las páginas digitales no significa frecuentar un curso de formación a distancia.

Al contrario la vivacidad de colores de algunos portales y la riqueza de materiales multimedia pueden ser óptimos para llamar la atención de los clientes, pero no es suficiente para compensar la pobreza de contenidos que a menudo se exponen.

Tanto en uno como el otro caso nos encontramos con materiales que pueden ser más o menos atrayentes, más o menos organizados, más o menos reclamados, pero no siempre eficaces. La difusión de estas propuestas, a la larga, resultaran en un pésimo servicio para la política del e-learning.

La experiencia llevada a cabo en la universidad de Lecce gracias a tantas investigaciones científicas, dirigidas al mundo del e-learning, y las actividades de formación ofrecidas por el centro de servicio Ulpia, han pretendido desde sus principios la exigencia de unir los recursos tecnológicos con las competencias pedagógico-didácticas, reclamando profesionales que generalmente trabajan en equipos multidisciplinares.

La difusión de servicios, el crecimiento de la demanda, y el desarrollo de la investigación científica en este sector, induce hoy a pensar en una nueva figura profesional que se une a los otros nuevos profesionales, nacida gracias al desarrollo tecnológico y la difusión de las actividades unidas a la red.

## 2. La experiencia Ulpia

La Universidad de Lecce, con numeros proyectos, ha desarrollado alguna de las investigaciones sobre las tecnologías de la instrucción y específicamente sobre la enseñanza a distancia, llegando a definir un modelo (Ulpia), implementado en una plataforma e-learning a través de la cual hasta la actualidad han estado erogando algunos cursos a distancia, con la acumulación de una experiencia bastante significativa, que ha consentido de individuar la dificultad casi absoluta de encontrar en el mercado expertos capaces de unir conocimientos pedagógicos-didácticos y competencias tecnológicas, con el fin de poder participar en la proyectación, realización y difusión de materiales didácticos hipertextuales y multimediales que se utilizan en Internet, para conseguir la máxima eficacia en el aprendizaje, y explotar plenamente los potenciales que ofrece las nuevas tecnologías aplicadas a la didáctica. Es ampliamente reconocido que la formación a distancia requiere de profesionales expresamente contruidos, “capaces de armonizar los aspectos relacionales y aquellos más estrechamente tecnológicos, de comprender y enfatizar las potencialidades propias del instrumento informático-multimedial y de “sintonizarlo” sobre exigencias de aprendizaje de usuario” (Milani, 2001), y sin embargo configuradas en un modo para poder reponder a la mezcla específica elegida por las organizaciones que subministran los servicios e-learning entre opciones tecnológicas y estrategias pedagógico-didácticas.

## 3. El contexto universitario. La demanda de e-learning

El sistema universitario italiano aparece orientado a una utilización siempre más sistemática y diversa de las tecnologías informáticas aplicadas a la didáctica. Se están consolidando nuevos modelos para pensar, proyectar y gestionar la formación; respecto a esos la Universidad puede (y debe) asumir una función paradigmática.

Esto se presenta en línea con algunas líneas estratégicas fijadas desde la Unión Europea, que en el Consejo Europeo de Lisboa (marzo 2000) asignó a los países de la Unión el objetivo de meter el nuestro continente en las condiciones de afrontar los desafíos derivados de una economía mundial basada siempre más en los conocimientos.

Al contrario, como advierte la comunicación del Censis 2002, solo recientemente se está trabajando, en Italia, en la construcción de un sistema general de lifelong learning, en este sistema participa plenamente también la formación continua del trabajador y la educación permanente del ciudadano.

En este contexto el desarrollo del e-learning aparece en grado de hacer la economía del conocimiento más competitiva y más dinámica; puede contribuir a asegurar un crecimiento económico continuo, acompañado de una mejora cuantitativa y cualitativa de la ocupación y de una mayor cohesión social.

De las numerosas nuevas profesionalidades exigidas por el e-learning, algunas son comunes con otras formas de la net-economy, otras son estrechamente específicas en el segmento del e-learning. Tras estas formas se indican el tutor online, que ha buscado una especie de formalización, gracias a la reflexión de algunos profesionales (Trentin 1999; Calvani-Rotta 2000; Tanoni 2004) y el mediador didáctico (la figura que en esta contribución es llamada 'mediador e-learning', o también 'experto de la formación a distancia'), el cual, interponiéndose tras el profesor y el alumno, tras el docente y el canal comunicativo, tras los materiales didácticos y las lecciones online, tiene las competencias necesarias para declinar los contenidos de aprendizaje en términos idóneos para la difusión digital, teniendo competencias para el tratamiento/adaptamiento de los contenidos digitales, no solo los conocimientos precisos sobre el “consumo digital” y de sus dinámicas, tanto el punto de vista tecnológico como lo pedagógico-didáctico y psicológico-cultural.

Realmente algunos estudiosos reconocen la necesidad de una figura capaz de absolver en los ambientes de aprendizaje online a estas funciones mediativas, esta necesidad aun no se ha buscado una buena definición y una formalización definitiva.

No obstante, las líneas actuales de tendencia en el campo del e-learning muestran el desarrollo de perspectivas que valoran la organización modular de los contenidos de aprendizaje (Petrucco 2002) confirmando, también por esta vía, la exigencia de figuras profesionales como aquellas a las que hacia-

mos referencia anteriormente. La utilización de módulos permite proyectar y realizar cursos 'just in time', a saber, modelados sobre el perfil y sobre los objetivos de formación del alumno y compuestos según una estructura de "learning based object" (Tennyson y otros, 1997). Es decir, implica el crecimiento de la importancia de instrumentos capaces de producir puntuales pre-evaluaciones para el sostenimiento de la personalización de los programas de formación.

La utilización de módulos significa la posibilidad de descomponer los contenidos didácticos en paquetes elementales de informaciones multimediales, que permiten la composición rápida de los cursos altamente personalizados.

El e-learning puede convertirse en una grande oportunidad para el mundo universitario en cuanto que promete una reducción de los costes de la formación, una mejora de la calidad de los servicios, una ampliación de la cantidad de la oferta formativa, pero sobre todo en cuanto que permite alcanzar alguno de los objetivos más significativos de la reforma universitaria (reducción del número de los abandonos, reducción del tiempo necesario para completar los estudios). Una de las motivaciones aducidas de la ley Stanca-Moratti para la aprobación en nuestro país es propia la voluntad de reducir las altas tasas de dispersión universitaria (Musumeci 2003).

#### 4. Quién es el experto de la formación a distancia?

El experto de la formación a distancia es un mediador de la comunicación didáctica desde el ordenador. Debe entonces poseer tanto conocimientos de tipo pedagógico como competencias relativas a la didáctica subministrada desde las plataformas e-learning. Debe ser capaz de comprender la diferencia existente tras la formación basada en libros u oral de los contenidos y al contrario la formación basada en la información y la comunicación digital.

Debe alcanzar la digitalización de información contenida en libros, documentos textuales, audio, video, foto, preparándola oportunamente para una función didáctica eficaz, integrándola, donde sea necesario, instrumentos para el incremento de las potencialidades de aprendizaje, como esquemas de síntesis, mapas conceptuales, otros instrumentos similares para una lectura cognitivamente más apropiadas de los textos, no solo de instrumentos para la auto-valoración como pruebas objetivas, cuestionarios de ejercicios y de instrumentos para la verificación antes, durante y después. Para poder cumplir adecuadamente este trabajo debe haber un conocimiento apropiado de los formatos de codificación de la información digital, considerando que en el actual mercado no hay un único formato digital para codificar todas las informaciones, pero existen muchos, además en continua evolución. Debe también conocer los principales software para crear, leer y modificar los formatos de documentos con los que viene distribuida la información. La elección del formato idóneo de los documentos es un elemento de éxito de la comunicación digital, porque permite una producción de las informaciones rápida y eficiente y facilita la utilización del producto.

El experto de la formación a distancia debe además conocer la lógica de funcionamiento de XML y de sus "dialectos", para describir oportunamente, mediante la utilización de datos descriptivos, técnicos y sobre los derechos, los documentos digitales; debe también tener un conocimiento profundizado de las problemáticas llamadas 'learnig object' y las técnicas de conservación electrónica de los trabajos digitales, en base de datos a los que pueden acceder los usuarios mediante buscadores más o menos "inteligentes".

A todo esto se es pensado a la proyección del Curso de perfeccionamiento que aquí presentamos su estructura curricular:

#### Ficha de síntesis del Curso de perfeccionamiento

<b>Título del Curso</b>	Mediadores e-learning: expertos de la formación a distancia (Sistem manager – Web developer – Content manager)
<b>Identificativo</b>	Iniciativa FOR05 "formación Proyecto SOFT" Universidad de

	Lecce, Programa Operativo Nacional "Busqueda, desarrollo tecnológico y alta formación"
<b>Usuarios</b>	70 jóvenes licenciados, residentes en las regiones del objetivo 1, desocupados al menos tres meses antes de la fecha de publicación del curso: - sistem manager: 20 usuarios - web developer: 20 usuarios - content manager: 30 usuarios
<b>Creditos de formación</b>	30 (por deliberación n. 88 del 5,2,2004 del Senado Académico)
<b>Fecha de inicio y fecha de finalización</b>	01/06/2004-28/02/2005
<b>Duración</b>	750 horas

### Estructura del Curso

<i>Descripción de los módulos y submódulos</i>	<i>Horas parciales</i>	<i>Horas totales</i>
A) AREA COMUM		
1, Nociones inherentes a la propia función	15	
2, Conocimientos del contexto	10	
3, Conocimientos culturales relativos al desarrollo del e-learning	25	
4, Conocimiento técnicos relativos a los sistemas de suministro de los servicios de formación a distancia vía internet	35	
5, Conocimiento informáticos relativos a software para la producción de los contenidos multimediales	40	
6, Estandar de calidad y principios de 'usability' de las plataformas e-learning	10	
7, La realización de los contenidos	40	
8, Archivación de los contenidos digitales	25	
EJERCICIOS MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE LA PLATAFORMA E-LEARNING	120	
Total horas a) Area comun		320
B) AREA ESPECÍFICA		
1, Actividades de laboratorio: estudio de casos	70	
2, Actividades de laboratorio: project work	100	
3, Actividades de prácticas	250	
Total horas b) Area específica		420
Examen final		10
Total horas del curso		750

## Conclusión

Las posibilidades ofertadas de la educación online no simplifican el trabajo del docente, ni hacen que llegue a ser inútil, si no que lo hacen más complejo (y ciertamente más interesante). En presencia de una riqueza de instrumentos y de potencialidades tecnológicas, es determinante la elección del docente, el verdadero factor estratégico de la calidad de la formación, porque su trabajo es susceptible de desarrollar una acción sistemática y combinada de los medios a su disposición y ofrecer diversas formas de sostenimiento de l'aprendizaje. Quando decimos “función del docente” entendemos (Damiano, 1976) un complejo de elementos caracterizantes para potenciar el servicio formativo de la institución teniendo como misión el enseñamiento, absuelto mediante una o más figuras, utilizando las tecnologías oportunas, receptoras de una parte o de todo junto de elementos que constituyen la función docente.

Con la educación online se descubre una redefinición de la función docente que ve valorizado y potenciado un importante elemento, aquello de la mediación de l'aprendizaje.

Quien es el mediador e-learning? Es una figura que hace un trabajo, en y mediante la plataforma electrónica utilizada, de mediación educativa y pedagógica.

Para definir el concepto de mediación en el ámbito pedagógico recurrimos a Vygotskij, que ha sido el primero en ofrecer una definición convincente ( Vygotskij 1974, también De Mauro 2004).

El destaca como la cultura humana se construye gracias a la transformación que l'hombre hace en la naturaleza por medio de los instrumentos, sostiene que l'hombre transforma las relaciones sociales con la mediación de instrumentos del pensamiento. Así como proyectamos y realizamos instrumentos para interactuar con la naturaleza y transformarla, nosotros elaboramos instrumentos de pensamiento que nos permiten gestionar la relaciones sociales, transformarlas y así determinar el cambio en nosotros mismos. Estos instrumentos de pensamiento tienen una naturaleza social, porque aprendemos a crearlos y a utilizarlos mediante la práctica de las relaciones sociales. Podemos decir: aprendemos, a través de los mediadores (que en una fase inicial de la vida son sobre todo los padres), que en modo implícito y informal, nos dan las indicaciones sobre como estructurar los instrumentos idóneos para comportarse entre los otros, junto los otros, sobre los otros.

En un contexto formativo, proyectar una intervención que tenga una intencionalidad mediadora significa definir los objetivos partiendo de un análisis exhaustivo de las necesidades formativas del sujeto, individualizar los trabajos, prever las posibles dificultades y predisponer otras alternativas para permitir igualmente el logro de los objetivos.

El mediador debe tener claro que debe transmitir eficazmente el significado del esfuerzo que requiere para los alumnos (porque aprendemos aquello que vamos a aprender?), debe saber analizar el trabajo y sus características (debe tener bien claro que cosa hacer), debe tener una idea muy detallada y precisa de los alumnos y de sus características (el mediador es quien sabe con quien realizar su actividad), debe saber como favorecer la adquisición de los aprendizajes que quiere que los alumnos realicen (debe conocer las estrategias metodológicas a utilizar, también en relación a las eventuales dificultades que los alumnos manifiestan).