

LA SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS ADULTOS EN PROGRAMAS FORMATIVOS ONLINE

Olga Villa Leicea

olgavilla@euskalnet.net

Doctoranda en pedagogía

Universidad de Deusto

La creciente oferta de cursos online ha generado la necesidad de investigar en profundidad los diversos aspectos que caracterizan a este tipo de entornos de aprendizaje. Algunos de los elementos que han sido objeto de estudio por parte de los investigadores son, por ejemplo, el diseño de los cursos, la acción del profesor, sus funciones, así como las ventajas que esta modalidad de aprendizaje puede ofrecer a aquellos alumnos que por razones de trabajo, obligaciones familiares o incompatibilidad de horarios, optan por la flexibilidad que les proporciona el hecho de llevar a cabo su formación a través de Internet.

Fruto de esta inquietud surgen estudios que tratan de conocer cómo es la experiencia de aprendizaje que tienen los alumnos que participan en cursos online, así como los factores que afectan a la satisfacción de dichos alumnos.

En esta sesión trataremos de definir algunos conceptos relacionados con los cursos online, veremos el progresivo crecimiento de este tipo de formación y estableceremos la importancia de estudiar la satisfacción de los alumnos que cursan estudios a través de Internet. Analizaremos las motivaciones, intereses y forma de aprender del alumno adulto, puesto que el hecho de conocer estos elementos nos ayudará en el diseño, en la metodología y supone una información útil para el profesor. Finalmente haremos un recorrido por los resultados de algunas investigaciones sobre los factores que inciden en la satisfacción de los estudiantes que cursan formación online. Todo ello nos ayudará a entender la experiencia del alumno en esta modalidad de aprendizaje.

LOS CURSOS ONLINE

Cursos online son aquellos que utilizan Internet para facilitar la comunicación entre los participantes, tanto profesores como alumnos, favorecen el acceso a contenidos, recursos y servicios, y permiten las colaboraciones e intercambios a distancia.

Existen ciertos acontecimientos sociales que han suscitado el progresivo auge de los cursos online, algunos de ellos son:

- El avance de las tecnologías de la información y la comunicación han posibilitado el establecimiento de redes de comunicación con la consiguiente mejora del acceso a Internet.
- La reducción del coste de los equipos junto con las subvenciones ofrecidas por algunas comunidades autónomas ha hecho del ordenador y de Internet una herramienta cada vez más habitual en los hogares.
- El creciente número de servicios que se ofrecen actualmente por Internet junto con su presencia habitual en el entorno de trabajo hace que el ordenador esté muy presente en nuestras vidas.
- La movilidad del mercado laboral con sus continuas y crecientes exigencias hacen de la formación permanente una necesidad.
- La educación se ha convertido no sólo en la clave para acceder al mercado laboral sino en una alternativa de ocio para aquellas personas que están interesadas en ampliar sus conocimientos y para el enriquecimiento personal.

Todo ello constituye un marco que ha facilitado el desarrollo de los cursos a través de Internet. Tanto empresas de carácter privado como entidades públicas se han preocupado por desarrollar sus propias plataformas de aprendizaje a distancia. La Universidad también se ha visto influenciada y ha comenzado a ofertar postgrados parcial o totalmente a distancia y clases presenciales apoyadas por esta tecnología.

Dicho fenómeno ha provocado que diversos investigadores se interesen por esta modalidad de aprendizaje. En un principio trataban de comparar los cursos a través de Internet con la clase presencial, posteriormente los estudios han delimitado más su campo y han analizado aspectos como: el diseño de los cursos tanto pedagógico como técnico, la función del profesor en este tipo de entornos y la vivencia del alumno que estudia a través de Internet.

SATISFACCIÓN

Comenzaremos por definir que vamos a entender por satisfacción del alumno y su relevancia.

Entenderemos la satisfacción como un constructo multidimensional que tiene que ver no sólo con un estado de bienestar psicológico, ni tampoco con la predisposición, por parte del alumno, a realizar más cursos online en el fu-

turo. Nos interesa una perspectiva más amplia donde podamos identificar por ejemplo: el aprendizaje percibido, la utilidad que el alumno considera que esos contenidos tienen para él, la capacidad de transferir estos aprendizajes a su vida profesional o personal, la relevancia, actualidad, pertinencia del contenido, el sentido de pertenencia al curso, la adecuación del interfaz y los recursos, así como la percepción de los procesos educativos que tendrían que ver con la interacción profesor alumno y alumno-alumno.

Vemos que la satisfacción engloba mucho más de lo que en un principio pueda parecer y constituye una valiosa fuente de información para todos aquellos profesionales que trabajan en educación a distancia a través de Internet. Este concepto de satisfacción permite conocer la experiencia del alumno que cursa sus estudios a través de Internet y nos da un gran abanico de pistas sobre sus percepciones, vivencias y sobre aspectos que podemos mejorar.

EL ALUMNO ADULTO

Dada la flexibilidad que caracteriza a los cursos online, la posibilidad de acceder a los recursos a cualquier hora y en cualquier lugar respetando el ritmo de los estudiantes hacen de los cursos online una alternativa atractiva para todas aquellas personas que debido a la distancia, las dificultades en cuanto a desplazamiento, compatibilidad de horarios o responsabilidades familiares no podrían cumplir las exigencias de las clases presenciales.

Conocer qué dificultades encuentra el alumno adulto a la hora de enfrentarse a un proceso de enseñanza-aprendizaje, así como sus características, intereses, motivaciones y dificultades va a favorecer el desarrollo de programas formativos coherentes con dichas características y acordes con sus necesidades. Todo ello va a repercutir en el diseño, metodologías, así como en la acción del profesor y su sensibilización con las necesidades de este tipo de alumnado.

A continuación señalaremos algunas características:

- El alumno adulto tiene la necesidad psicológica de ser visto y tratado por los otros como una persona capaz de autodirigirse a sí misma. Será importante establecer una adecuada relación profesor-alumno.
- Los alumnos adultos, llegan a la experiencia de aprendizaje con un gran volumen de experiencias.
- El adulto necesita saber por qué debe aprender algo antes de emplear sus energías en ese aprendizaje.
- Tienen como centro de su orientación al aprendizaje la vida y los problemas. Les motiva el hecho de poder mejorar sus habilidades y resolver los problemas que encuentran en su entorno y práctica profesional. Están dispuestos a aprender aquello que necesitan conocer, aquello que es viable en sus contextos y aplicable en su vida real.

(Knowles 1984 en Campbell 2002)

- Los estudiantes adultos tienden a no interesarse por cursos predominantemente teóricos, prefieren aquellos que se enfoquen hacia la

aplicación de conceptos y que les ayuden a resolver situaciones de su vida.

- Necesitan integrar las ideas nuevas con las que ya saben, ya que sólo así se logran aprendizajes significativos. En este sentido, es necesario tener en cuenta que la información que se opone a lo que se considera cierto y que, por tanto, fuerza a la persona a reevaluar el conocimiento que ya posee, se integra más lentamente. Por el contrario, la información acorde con lo ya conocido se adquiere más rápidamente.
- Las tareas demasiado rápidas, complejas o inusitadas pueden interferir el aprendizaje, de modo que es necesario dar al alumno su tiempo.
- En ocasiones, el estudiante adulto tiende a tomar sus errores de forma personal, lo cuál puede afectar a su autoestima. Por ello, la relación profesor-alumno y el feedback de las tareas deben ser cuidados especialmente.

(García Llamas 1986 en García Aretio 2001).

Algunas de las motivaciones que llevan a los adultos a aprender serían (Jabonero, López, Nieves, 1999):

- La adaptación profesional. Debido a los fuertes cambios que se producen en el sistema productivo.
- Como promoción profesional. La acumulación de saberes, su actualización y renovación permanente conduce, normalmente, a la promoción personal y ésta a la mejora de condiciones sociales y de trabajo, lo cual, implica mejoras económicas y sociales que pueden ser un fuerte estímulo para el aprendizaje.
- Mejora de las relaciones familiares, el reforzamiento en las figuras del padre y de la madre y la preocupación por la promoción de los hijos.
- La propia satisfacción personal y el aumento de la autoestima y el autoconcepto.
- Romper las rutinas habituales en la vida diaria y dar a la vida un sentido más amplio y más pleno. Cada vez es más común encontrar la oferta educativa asociada a ocio.
- Aumentar la seguridad en sí mismos y su proyección tanto a nivel personal, como familiar y profesional.
- Mejorar la capacidad de adaptación a los cambios sociales y a las demandas profesionales.

Esta breve alusión al aprendizaje adulto pone de manifiesto la importancia de tener en cuenta todos estos factores y nos permite diseñar dinámicas educativas motivadoras y que respondan a las necesidades de este tipo de alumno.

Algunas variables que influyen en la satisfacción del alumno: Resultados de investigaciones sobre la satisfacción del alumno e implicaciones

EDAD

Algunos estudios han tomado la variable edad para establecer su relación con la satisfacción del alumno que cursa estudios a través de Internet. Un interrogante de partida podría ser el siguiente: A primera vista, cabe pensar que los alumnos más jóvenes, puesto que están más familiarizados con la tecnología y el uso de ordenadores podrían sentirse más satisfechos con los cursos online que alumnos de edades más elevadas, que no están tan familiarizados con este medio.

Lo cierto es que los datos en torno a la edad y la satisfacción del alumno no son concluyentes. Muchos investigadores afirman que no se puede demostrar que la edad pueda predecir la satisfacción del alumno, aunque aluden a una serie de características que se dan en estudiantes con altos niveles de aprendizaje percibido y satisfacción en los cursos online. Dichas características tendrían que ver con ciertos grados de madurez, como: buscar educación superior voluntariamente, estar motivados, tener altas expectativas y actitud seria hacia el curso.

TIEMPO QUE EL ALUMNO EMPLEA EN EL CURSO

Además de la edad, que ya hemos abordado, existen otras variables que han sido analizadas para conocer su influencia en la satisfacción del alumno, una de ellas es el tiempo que el alumno emplea en el curso.

La cantidad de tiempo que los alumnos dedican al curso no parece estar relacionado con su satisfacción hacia dicho curso (Hong 2002). Esas variaciones en el tiempo empleado por el alumno pueden deberse a una diferencia en la base inicial de conocimiento de la que disponen los alumnos, no al hecho de que se sientan más a gusto necesariamente.

Arbaugh (2001) observó una relación negativa entre el número de créditos del curso y la satisfacción hacia el medio (online), es decir, cuanto mayor era la duración del curso, menor era la satisfacción que experimentaban los alumnos. La explicación que da el autor es que este resultado puede deberse a un posible efecto de estrés y cansancio en los alumnos y que otros autores han identificado en cursos online.

EXPERIENCIA PREVIA DE LOS ALUMNOS EN CURSOS ONLINE

El impacto de la experiencia previa del alumno con cursos a distancia a través de Internet en la satisfacción con cursos posteriores no está clara, algunos autores afirman que no hay diferencias en los niveles de satisfacción de los alumnos con varios niveles de experiencia en cursos, sin embargo para Biner aquellos alumnos que ya han tenido experiencias previas se sienten poco satisfechos con el profesor y con aspectos educativos del curso (Biner, 1996 citado por DeBourgh 1999). Estos resultados coinciden con los encontrados por

Arbaugh (2001) donde aquellos alumnos que habían estado en contacto con cursos online previamente estaban menos satisfechos con el curso. La lectura que el autor daba a este resultado es que los alumnos que han sido expuestos al aprendizaje en este tipo de entornos tienen una serie de vivencias que les hace menos tolerantes a las malas experiencias, significaría que los alumnos con experiencia previa en cursos online van a ser más críticos puesto que tienen las referencias de cursos anteriores. El autor también encontró que los alumnos que habían estudiado online previamente estaban más satisfechos con el tipo de medio en el cual tenía lugar el curso, en este caso el hecho de cursar formación a través de Internet. Por otro lado es lógico pensar que los alumnos existentes en la muestra que ya han cursado estudios por Internet previamente, y que lo hacen de nuevo se sienten atraídos por esta modalidad de aprendizaje. Aquellos que experimentaron en el pasado y no les gustó no se apuntarían de nuevo a un curso de este tipo.

HABILIDADES CON ORDENADORES

Las investigaciones que han relacionado las habilidades con ordenadores de los alumnos y su satisfacción con los cursos online han encontrado resultados diversos.

Fredericksen et al. (2000) encontró que los estudiantes con un bajo conocimiento de ordenadores mostraron altos niveles de aprendizaje. Este resultado, para el autor, indica que la falta de conocimiento previo en el uso de ordenadores no es una barrera para el aprendizaje online. Sin embargo los alumnos que afirmaban que su aprendizaje había sido impedido a causa de las dificultades técnicas sentían que habían aprendido menos.

En torno a las habilidades con ordenadores, encontramos estudios que señalan cómo la falta de competencias tecnológicas puede afectar a las actitudes hacia la tecnología e influir en los niveles de efectividad del profesor percibida por los alumnos y en la satisfacción hacia el curso. De este modo, los estudiantes sin adecuadas habilidades con ordenadores experimentarían frustración a la hora de trabajar en entornos online.

Sin embargo, otros investigadores añaden todo lo contrario. Los estudiantes con altos niveles de habilidades con ordenadores no solo no estaban más satisfechos con el curso, sino que tenían un rendimiento similar al de los estudiantes con poca o nula experiencia con ordenadores. Para Hong (2002) las habilidades previas de las que disponían los alumnos antes de iniciar el curso no estaban relacionadas con el rendimiento, sin embargo aquellos alumnos que disponían de un cierto nivel de habilidades con ordenadores previas, estaban más satisfechos con el curso.

Kyounghye (2001) habla de autoeficacia con ordenadores, lo describe como la creencia en la habilidad para el uso de ordenadores y en el aprendizaje de nuevas habilidades con ordenadores. De acuerdo con la autora, los alumnos con niveles más altos de autoeficacia con ordenadores se sentían más satisfechos con el curso y tenían una mayor probabilidad de cursar este tipo de formación en el futuro. La autoeficacia con ordenadores era un factor predic-

tor de la satisfacción y de la intención del alumno de cursar este tipo de formación en el futuro.

ESTILOS DE APRENDIZAJE

Los resultados obtenidos en múltiples investigaciones constatan la existencia de estilos de aprendizaje distintos en los alumnos, afectando estas diferencias individuales en el aprendizaje. Conocer dichas diferencias va a ser esencial en el diseño y desarrollo de programas educativos de todo tipo, tanto presenciales como a distancia. Pero es en esta última modalidad educativa y en entornos hipermedia donde cabe preguntarse:

¿Qué tipo de estilos favorecen las plataformas de aprendizaje online?, ¿Es posible atender a varios estilos de aprendizaje?, ¿Cómo pueden diseñarse dichos entornos, contenidos y llevar a cabo procesos, actividades y metodologías que contemplen la totalidad de estos estilos de aprendizaje?, sin marginar a aquellas personas marcadas con ciertos estilos que no se ven reflejados en este tipo de programas, frente a otras que se benefician debido a su coherencia con cierto estilo de aprendizaje más presente en los cursos.

Lo cierto es que estas cuestiones están aún por responder sobre todo cuando hablamos de educación online. Son varios los autores que coinciden en afirmar que no existen datos suficientes que permitan establecer de qué forma la adecuación de los cursos online a los estilos de aprendizaje de los alumnos afectan a la satisfacción de los alumnos.

Rasmussen y Davidson-Shivers (1998) encontraron que los estilos de aprendizaje influyen en el rendimiento de los alumnos en entornos de aprendizaje hipermedia. Estos autores señalan que los estudios llevados a cabo en esta línea, apoyan la idea de que los estilos de aprendizaje afectan al rendimiento, sin embargo, se tienen muy pocos datos sobre cómo se da esta influencia debido a que los estilos de aprendizaje configuran un constructo complejo que incide en cómo es percibida y procesada la información. De hecho los resultados encontrados en la literatura sobre estilos de aprendizaje y cursos online son en ocasiones contradictorios.

Paolucci (1998), no encontró relaciones significativas entre estilos y rendimiento, tampoco encontró relaciones significativas entre estilos y la estructura de conocimiento reflejada en el sistema hipermedia, es decir, el tipo de diseño del curso. Otros investigadores, por el contrario, señalan que los estilos de aprendizaje podrían afectar tanto al rendimiento como a la satisfacción del alumno en cursos online (Karuppan 2001 citado por Hong 2002).

Mason y Weller (2000) consideran que la satisfacción de los estudiantes es mayor en la medida que el contenido del curso y la presentación se adecuan a las expectativas de los alumnos y a su estilo de aprendizaje.

Podemos observar que los resultados de las investigaciones son variados e incluso contradictorios, claramente hay una necesidad de investigar más en todos estos aspectos.

DISEÑO DEL CURSO

Se abordarán en este apartado los distintos aspectos a tener en cuenta a la hora de diseñar cursos de formación a distancia online. Estas aportaciones, no garantizan que se vayan a cubrir la totalidad de las expectativas del alumno ni su satisfacción, pero sí ayudarán a prevenir ciertas deficiencias en el diseño de sistemas hipermedia dedicados a la formación.

Lo que aquí denominamos “diseño” conforma una categoría muy amplia que puede abarcar:

- La estructura del sistema, es decir, la configuración y diseño de las vías que al alumno va a poder tomar en el entorno hipermedia. Algunos autores distinguen entre estructuras jerarquizadas, con muy poco control del alumno, estructuras ramificadas y otras tipo web, estas últimas se caracterizan por otorgar al alumno un grado de libertad que le permite navegar con elevados nivel de control de usuario. Paolucci (1998), centró su estudio en tres modelos o estructuras del entorno de aprendizaje online. Una estructura que podríamos denominar convencional por su semejanza a los espacios web tradicionales donde la presencia de links proporcionaba una gran libertad de navegación y autodirección. Una segunda estructura que llamaremos ramificada, que presenta moderados niveles de libertad de navegación y autodirección y finalmente una estructura jerarquizada con muy poca libertad de navegación y que limitaba considerablemente la libertad del usuario. El autor observó que los alumnos de estructuras convencionales tendían a explorar la totalidad de la información mostrando rápidamente cansancio, aburrimiento y seleccionando una y otra vez aquellas páginas que les resultaban más atractivas. Todo parece indicar que un entorno grande de exploración favorece la distracción e incrementa la desorientación. Sin embargo, los usuarios de estructuras ramificadas fueron los que mejores resultados obtuvieron en su rendimiento. Hay que señalar que los alumnos que constituían la muestra en este estudio eran adolescentes, lo cual puede explicar en cierto modo sus hallazgos debido a que los alumnos de estas edades son más inquietos, inmaduros y podrían tener más dificultades a la hora de centrar su atención que los alumnos adultos. La elección de la estructura del entorno online para el aprendizaje es un punto muy controvertido puesto que no existe un acuerdo entre los autores que defienden una absoluta libertad e independencia, la cual explican a través de principios como el aprendizaje por descubrimiento o el alumno protagonista de su propio aprendizaje. Frente a otros autores que muestran un claro desacuerdo con dichas posturas y explican la necesidad de establecer una estructura que guíe al alumno en su aprendizaje. Lo cierto es que la investigación en este ámbito es aún incipiente, pero cabe pensar que la estructura del entorno dependerá en gran medida de las características del alumno, los objetivos educativos y la naturaleza del curso y del contenido. Una adecuada planificación y conjunción entre los distintos elemen-

- tos permitirá seleccionar el modelo más adecuado en cada caso.
- El diseño va abarcar también el modo en que los contenidos son presentados al alumno. En entornos de aprendizaje online y sobre todo, cuando los cursos se llevan a cabo íntegramente a través de Internet, habrá que tener en cuenta aspectos relativos a la cantidad y disposición del texto, presencia de gráficos, links... etc. Así mismo, será importante tener en cuenta aspectos como la forma en que el alumno lee la pantalla, elementos distractores y otros que apoyen el contenido. La información debe ser diseñada para minimizar al máximo la carga cognitiva y mejorar la memoria de trabajo evitando que los recursos mentales con los que cuenta el alumno se sobrecarguen.
 - Otro elemento presente en esta categoría es el diseño de la interfaz de usuario en términos de color, iconos, herramientas de comunicación, ayudas en este tipo de entornos. La ausencia de ayudas ha sido identificado como un fuerte generador de ansiedad en los alumnos, otros aspectos que creaban frustración eran las instrucciones ambiguas que encontraban en ocasiones y links que no conducen a ninguna parte, presentes incluso en el propio material del curso (Hara y Kling 2000).
 - Por supuesto, no hay que olvidar el sustrato pedagógico en cuanto a planificación, metodología y en definitiva, el modelo educativo que defiende. Así un entorno basado en el aprendizaje significativo, formula situaciones cercanas con las que el alumno pueda identificarse a la hora de introducir un tema. Al igual que si se tratara de un lugar físico, la interfaz, mediante iconos y herramientas, va a condicionar las conductas de alumnos y profesores. Un ejemplo podría ser la presencia de una herramienta "block de notas" junto a los contenidos, esta herramienta permite al alumno que quiera apuntar sus impresiones, dudas, ideas principales... etc. Sin embargo, la ausencia de dicha herramienta podría hacer menos probable la aparición de la conducta.

INTERACCIÓN

Los resultados obtenidos por las investigaciones en cuanto a interacción y satisfacción del estudiante son muy dispares. Mientras algunas investigaciones señalan que cuanto mayor era el grado de discusión en el curso online más satisfechos estaban los estudiantes, creían haber aprendido más y percibían haber tenido más interacción con el profesor y con sus compañeros. Por el contrario, otros estudios no apoyan la relación existente entre interacción y satisfacción y apuntan a un exceso de comentarios que puede llevar a una sobrecarga de información.

Picciano (2002) se centra principalmente en la interacción y cómo influye en el rendimiento. Encontró que aunque los estudiantes de interacción alta rindieron adecuadamente, el grupo que más rindió fue el de interacción más baja. Es posible que el grupo de baja interacción se beneficiara de las con-

tribuciones de sus compañeros, reflexiones y aclaraciones sin necesidad de interactuar con el grupo. También podría deberse a diferencias en los estilos de aprendizaje, por lo que algunos estudiantes no necesitarían una participación regular en el curso. Todo ello supone un dilema para el profesor a la hora de exigir niveles de participación. Habría que llevar a cabo más investigaciones que incidan en cómo se construye el conocimiento en este tipo de entornos.

Moore (1989) establece 3 tipos de interacción que tienen lugar el proceso educativo: Interacción estudiante-contenido, estudiante-profesor y estudiante-estudiante. Basándose en estos tres tipos de interacción, años después, Hilman, Willis y Gunawardena ven la necesidad de incluir un cuarto tipo de interacción “interacción estudiante-interfaz”. A continuación abordaremos cada uno de los tipos de interacción más detalladamente.

Interacción estudiante-interfaz

Se refiere al proceso de comunicación entre los participantes y el acceso de éstos a los contenidos y a las distintas herramientas que configuran el curso. Este tipo de interacción es de vital importancia ya que va a permitir la interacción del alumno en todos los niveles que veremos en apartados posteriores. Habrá que cuidar especialmente el diseño de la interfaz, la estructura del curso y la tipología de acciones que puede llevar a cabo el usuario, así como las herramientas a su disposición para desenvolverse en el curso.

Interacción estudiante-contenido

Según Moore (1989), es aquella que tiene lugar entre el alumno y la materia de estudio, y consiste en el proceso de interactuar intelectualmente con el contenido. Para el autor, los contenidos han de buscar el logro de objetivos educativos, favorecer la motivación y facilitar en todo lo posible el proceso de aprendizaje de los alumnos. Amador y Dorado (2000) consideran que los contenidos deben ser concebidos desde una visión centrada en el alumno y en el entorno, siguiendo una secuencia lógica pero facilitando la adecuación psicológica inherente al estudiante y al medio.

Cabe señalar la necesidad de elaborar contenidos de calidad por expertos en la temática en cuestión, que sean coherentes, actualizados y bien secuenciados. Otros aspectos como la presentación del contenido en un entorno de aprendizaje online y el uso de imagen y texto han sido abordados en el apartado de diseño.

Interacción estudiante-profesor

Algunos profesores, que habitualmente han desarrollado su actividad de forma tradicional en clases presenciales, se ven abocados a tomar contacto con modalidades de educación online, totalmente a distancia, semipresenciales o

complementos de la educación presencial donde se utiliza hipermedia. Estos cambios hacen que el profesor tome conciencia de sus funciones y cómo debe desenvolverse en este tipo de entornos de aprendizaje, no sólo a nivel tecnológico, sino también pedagógico, entendiendo que en el ámbito disciplinar es un experto.

DeBourgh (1999) encontró en su estudio que la variable que explicaba la varianza en la satisfacción del alumno era aquella que se refería al profesor y el proceso educativo. Correlacionaban positivamente con la satisfacción:

- Ofrecer claras expectativas sobre las tareas del curso,
- responder de forma rápida a los estudiantes,
- favorecer la participación de los estudiantes,
- utilizar variedad de técnicas para ayudar a que los alumnos consigan comprender mejor el material,
- establecer mecanismos para que los estudiantes puedan acceder al profesor,
- ofrecer feedback puntual y devolver a los estudiantes sus trabajos escritos.

Cuando el profesor utiliza una metodología y pedagogía adecuadas la tecnología puede facilitar el proceso educativo y la comunicación interactiva sin comprometer la satisfacción tanto hacia el profesor, como hacia el proceso educativo y el curso. La satisfacción tendría que ver más con la realización del profesor que con el propio medio en el que se lleva a cabo el curso.

Hara y King (2000) afirman que algunos de los factores que generan ansiedad en los alumnos que cursan sus estudios en programas online se refieren a la falta de feedback por parte del profesor, falta de criterios claros sobre lo que el profesor espera, ausencia o ambigüedad en las instrucciones.

Fredericksen encontró que la interacción con el profesor es el factor que más contribuye a aprendizaje percibido del alumno de forma que aquellos alumnos que no tienen un acceso adecuado a sus profesores sienten que aprenden menos y están menos satisfechos con el curso online (Fredericksen et al. 2000).

Al igual que estos autores, otros también que concluyeron que la interacción profesor-alumno es un predictor significativo de la satisfacción del alumno. Hong (2002) encontró que los alumnos que se sentían satisfechos con la interacción profesor-alumno mostraron una mayor satisfacción con el curso y resultados de aprendizaje mas elevados.

Presencia social y conductas de proximidad “immediacy behaviors”

La presencia social tendría lugar cuando los alumnos pueden proyectar sus identidades, sentir la presencia de los otros online y crear comunidades con reglas acordadas, así como con intereses comunes (Short, Williams y Christie 1976 citado por Gunawardena y Zittle 1997). La presencia social ha sido considerada un fuerte predictor de la satisfacción de los alumnos.

La presencia social esta íntimamente relacionada con la proximidad del profesor. La proximidad o inmediatez se refiere a conductas comunicativas

que reducen la distancia social y psicológica entre las personas (Myers, Zhong y Guan 1998 citado por Arbaugh 2001). Hay evidencias que constatan cómo la proximidad del profesor contribuye a la satisfacción del alumno y ambos elementos, presencia social y proximidad del profesor van a ser claves en la creación de sentimientos de comunidad de aprendizaje.

A pesar de la limitación que ofrecen los cursos online, es posible desarrollar conductas de proximidad verbal en dichos entornos, ya que el profesor puede utilizar el humor, ejemplos personales, incitar a la discusión y usar iconos emocionales favoreciendo la interacción de los estudiantes con él mismo y con otros estudiantes (Arbaugh 2001).

El autor, trataba de conocer si las conductas de proximidad del profesor eran predictores significativos del aprendizaje y de la satisfacción del alumno. En contra de algunos investigadores que ven los cursos online como entornos impersonales y que favorecen el aislamiento, él encontró que las conductas de proximidad favorecen el aprendizaje del alumno y su satisfacción hacia el curso. Un resultado muy significativo en este estudio era cómo la experiencia docente del profesor en cursos online, es decir, su conocimiento tecnológico y experiencia como profesor online no era predictor de la satisfacción de los alumnos. De hecho descubrió que las conductas de proximidad son más fácilmente transferibles desde la experiencia como docente en la modalidad presencial tradicional que mediante la práctica como profesor online. De este modo, un profesor que se desenvuelva bien en el aula podría ser incluso más efectivo que otro con un gran dominio tecnológico pero que no tiene tanta fuerza en clases presenciales. Esto puede deberse a que los profesores experimentados conocen la importancia de las conductas de proximidad de cara a la relación del alumno.

Estos resultados aportan luz sobre la incidencia de las conductas de proximidad en la satisfacción del alumno en programas de educación a distancia online. A pesar de todo, la investigación en este sentido es aún muy escasa y se necesitan más estudios que sustenten dichos hallazgos.

La interacción estudiante-estudiante

Ha sido descrita como “el rango de actividades provenientes de la cooperación de un pequeño grupo para la creación de importantes comunidades de aprendizaje”. (Driver 2002, p.37).

La investigación señala que en educación a distancia la oportunidad de interactuar y colaborar con compañeros durante el proceso educativo está muy vinculada a las percepciones de implicación y satisfacción del alumno. Habría que conocer si estos resultados son aplicables a entornos de aprendizaje online, aunque parece que la interacción con compañeros es un factor que influye significativamente en el aprendizaje percibido por los alumnos en este tipo de cursos.

Sin embargo, en ocasiones los alumnos han manifestado la dificultad de encontrar un grupo de miembros con el que trabajar juntos en proyectos y algunos estudiantes incluso se mostraban incómodos en este tipo de dinámicas. La posible insatisfacción de los alumnos puede deberse no al hecho de la diná-

mica colaborativa en sí misma, sino a cómo es gestionada, la falta objetivos claros y de un compromiso explícito por parte de todos los miembros del grupo.

CONCLUSIÓN

A lo largo de esta sesión hemos esbozado algunos factores que inciden en la satisfacción del alumno, sin embargo es necesario investigar más en profundidad. No olvidemos que los conocimientos en este ámbito de estudio en ocasiones están desestructurados, la literatura es aún dispersa, con lo que los resultados no son fácilmente generalizables, de ahí la necesidad de investigar rigurosamente sobre estos aspectos en nuestro contexto.

BIBLIOGRAFÍA

- Amador, M. Dorado, C. Estrategias, funciones e interacciones en un entorno virtual de aprendizaje a distancia. XII Congreso Nacional y I Iberoamericano de Pedagogía "Hacia el tercer milenio: cambio educativo y educación para el cambio". Madrid: 26 al 30 de Septiembre 2000. Consultado en 2002.
<http://dewey.uab.es/paplicada/profess/amadsep.htm>
- Arbaugh, J.B. How instructor immediacy behaviours affect student satisfaction and learning in Web-Based courses. *Business communication Quarterly*, Volume 64, Number 4, December 2001, pages 42-54.
- Biner, P.M., Summers, M., Dean, R.S., Bink, M.L., Anderson, J.L. & Gelder, B.C. (1996). *Student satisfaction with interactive telecourses as a function of demographic variables and prior telecourse experience. Distance Education*, 17, 33-43. Citado por DeBourgh, G. A. *Technology is the tool, teaching is the task: Student Satisfaction in Distance Learning. SITE 99: Society for Information Technology and Teacher Education International Conference (10th San Antonio, TX, February 28–March 4, 1999)*.
- Driver, M. (2002) Exploring student perceptions of group interaction and class satisfaction in the web-enhanced classroom. *Internet and Higher Education* 5, 35-45.
- Fredericksen, E., Pickett, A., Shea, P. 2000. (consultado en 2001) Student satisfaction and perceived learning with on-line courses: Principles and examples for the SUNY learning network. University of Albany.
http://www.aln.org/alnweb/journal/Vol4_issue2/le/Fredericksen/LE-fredericksen.htm
- García Llamas, J.L. (1986) El aprendizaje adulto en un sistema abierto y a distancia. Narcea. Madrid. Citado por García Aretio, L. (2001) La educación a distancia. De la teoría a la práctica. Ariel Educación. Barcelona.
- Hara, N. Kling, R. Students' Distress with a Web-based Distance Education Course: An Ethnographic Study of Participants' Experiences. SLIS. Indiana University. Bloomington. 2000. <http://www.slis.indiana.edu/CSI/WP/wp00-01B.html>
- Hong, K. *Relationships between students' and instructional variables with satisfaction and learning from a Web-based course. Internet and Higher Education*. 5 (2002) 267-281.
- Jabonero, M., López, I., Nieves, E. (1999) Formación de adultos. DOE. Editorial Síntesis. Madrid.

- Karuppan, C.M. (2001) *Web-based teaching materials: a user's profile. Internet research: Electronic Networking Applications and Policy*, 11(2), 138-148. Citado por Hong, K. *Relationships between students' and instructional variables with satisfaction and learning from a Web-based course. Internet and Higher Education*. 5 (2002) 267-281.
- Knowles, M.S., (1984) *The Adult Learner: A Neglected Species* (3rd. edition) Houston: Gulf. Citado por Campbell, K. *Learner Characteristics and Instructional Design*. Consultado en mayo de 2002. <http://atl.ualberta.ca/articles/idesign/learnchar.cfm>
- Kyounghee, C. Computer Self-Efficacy, Academic Self-Concept, and other predictors of satisfaction and future participation of adult distance learners. *The American Journal of Distance Education*. Vol 15, No 2, 2001.
- Mason, R., & Weller, M. (2000). Factors affecting students' satisfaction on a web course. *Australian Journal of Educational Technology*, 16(2), 173-200.
- Moore, M. G. Three types of Interaction. *The American Journal of Distance Education*. Vol. 3, No. 2, 1989 Editorial; pág. 1-6. Resumido en español por: Helena Ramírez, M. Sc., CIDREB, UNED. <http://www.uned.ac.cr/servicios/global/ensenanza/disenio/articulos/RESUMEN%20%2028%20%201-1998.html>
- Myers, S.A., Zhong, M. & Guan, S. (1998) Instructor immediacy in the chinese college classroom. *Communication Studies*, 49, 240-253. Citado por Arbaugh, J.B. How instructor immediacy behaviours affect student satisfaction and learning in Web-Based courses. *Business communication Quarterly*, Volume 64, Number 4, December 2001, pages 42-54.
- Paolucci, R. (1998) The Effects of Cognitive Style and Knowledge Structure on Performance Using a Hypermedia Learning System. *Journal of Educational Multimedia and Hypermedia*. 7 (2/3), 123-150.
- Picciano, A.G. Beyond student perceptions: Issues of interaction, presence, and performance in an online course. *JALN* Vol 6, issue 1-July 2002.
- Rasmussen K.L., Davidson-Shivers G.V. (1998) Hypermedia and Learning Styles: Can Performance Be Influenced? *Journal of Educational Media and Hypermedia* 7(4), 291-308
- Short, J., E. Williams, B. Chistie, 1976. *The social psychology of telecommunications*. London: John Wiley & sons. Citado por Gunawardena, C.N., Zittle, F.J. (1997) Social presence as a predictor of satisfaction within a computer mediated conferencing environment. *American Journal of Distance Education*, 11 (3), 8-26.