

FACTORES DE LA INTERACCIÓN PERSONA-COMPUTADOR QUE GENERAN SATISFACCIÓN O FRUSTRACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE POSGRADO EN UN CURSO EN LÍNEA

LIDIA CISNEROS HERNÁNDEZ

Se presentan resultados parciales de la investigación “Factores de la interacción virtual en la docencia que impactan en la satisfacción o frustración de los estudiantes de un curso de posgrado”. Objetivos: Describir el proceso de interacción en los foros en los grupos “A” y “B” que concluyeron el curso “Tutorías para el nivel medio superior”, a fin de detectar las interacciones de los usuarios en el uso de la interfaz. (Esto es el principal punto de contacto de comunicación del usuario con la computadora para la realización de la tarea). Detectar los factores que intervienen en la satisfacción o frustración de los usuarios en cursos en línea. Proponer mecanismos de mejora en la Interacción Persona Computador (IPC), docencia virtual y el diseño de cursos en cursos en línea.

La investigación se realizó con alumnos de la Maestría en Tecnologías para el Aprendizaje en la especialidad de Educación Media Superior, generación 2004 B, este programa se imparte en el Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara. El marco teórico recupera los conceptos de interacción abordados por diferentes autores como: Moore (1996), Barberá, Badia, Mominó (2001), Interacción Persona Computador (IPC), entre los más relevantes.

Se recurre al paradigma cualitativo y al método estudio de caso. La metodología implicó dos fases: la primera para la identificación de patrones de interacción, se realizó con el método de observación, en la segunda se aplicó un cuestionario abierto previa explicación a los participantes que fue enviado por correo electrónico.

Marco Teórico

La base de este referente teórico se toma de la interacción que se realiza en la docencia virtual; ésta se refiere a la utilización de tecnologías de la información y de la comunicación a la educación, para que integre de manera creativa, las necesidades crecientes y cambiantes de los sectores sociales que desean integrarse a la universidad y que presentan características diferentes de edad, residencia y situación personal (Duart, Sangra, 2005:28). En esta investigación se entenderá como docencia virtual a “la utilización de tecnologías de la información y de la comunicación a la educación que permiten la emergencia de nuevos modelos educativos en coexistencia con los clásicos”. Asociación de Interacción Persona-Ordenador (AIPO). En el ámbito educativo mexicano es común el uso de computadora y podría diferenciarse como interacción persona computador (IPC).

Para conceptualizar la interacción en un contexto virtual Barberá, Badía y Mominó (2001), mencionan la importancia de considerar la interacción en un contexto virtual como “una *actividad social discursiva* que desarrollan los participantes durante un determinado período de un proceso de enseñanza y aprendizaje”. El principal recurso de los participantes es la comunicación escrita, la posibilidad de verse o hablarse o la inclusión de la fotografía en el aula virtual.

Moore (1996), señaló tres tipos de interacción que los profesores en modalidades no convencionales (abierta y/o distancia) deben considerar en su práctica: la interacción profesor-aprendiz, interacción de aprendiz-aprendiz, e interacción aprendiz-contenido. Barberá, Badía y Mominó (2001), identifican los procesos de enseñanza- aprendizaje en entornos virtuales con tres grupos de interacciones, las referidas a la afectividad incluye la presentación de los participantes, gestión y aproximación emocional, las inter-subjetivas (comunicación entre

varias personas para realizar la tarea) y educativas virtuales aquí entran las instruccionales y dialógicas.

Otros elementos del marco teórico son los planteados en la disciplina de Interacción Persona-Ordenador (IPO) en nuestro contexto se usa más computadora por lo cual se identifica con las siglas (IPC). En la comunidad internacional como Human-Computer Interaction (HCI) o Computer-Human Interaction (CHI). Se define como “una la disciplina relacionada con el diseño, evaluación y implementación de sistemas informáticos interactivos y con el estudio de los fenómenos más importantes con los que está relacionado”. *Special Interest Group in Computer Human Interaction*, (SIGCHI). (Lorés, Granollers, Lana, 2005:5).

Los factores seleccionados de la interacción persona computador son tomados del Modelo de Proceso de la Ingeniería de la Usabilidad y la Accesibilidad, se indaga el *perfil de usuario, análisis contextual de tareas, actor, roles, organización, objetos, plataforma, usabilidad, objetivos* de la aplicación *y análisis de tareas*. Con estos elementos se construyó un instrumento abierto para aplicar en la segunda fase del estudio. En torno a la satisfacción implica el cumplimiento del deseo o del gusto y el opuesto la frustración implica privar a uno de lo que esperaba, dejar sin efecto malograr un intento. Dejar sin efecto un propósito contra la intención del que procura realizarlo. (Diccionario de la Lengua Española. Real Academia Española,1992: 999-1849).

Marco Empírico

En esta ponencia se presenta la pregunta relacionada con el tema .¿De qué forma el diseño de las interfaces de un campus virtual puede contribuir a disminuir la frustración y a aumentar la satisfacción en el aprendizaje?

Metodología

Se decidió la metodología cualitativa para comprender desde la visión de los usuarios la manera en que impactó en su formación, la docencia y los programas virtuales, se trata de un estudio de caso esto es “un examen completo o intenso de una faceta, una cuestión o quizás los acontecimientos que tienen lugar en un marco geográfico a lo largo del tiempo” (Denny 1978) citado por (Rodríguez, Gil, García, 1996:91), se recurre a la etnografía virtual a través del trabajo de observación que se realiza a través de la pantalla de la computadora y cuyo objetivo es mostrar cómo se organiza la vida social a partir de la interacción y la comunicación mediada por computadora. Ardévol (2003:3). La segunda fase se explora a través de una guía para entrevista los factores que son significativos o frustrantes en la (IPC).

Muestra

En la primera fase de observación se incluyó a los grupos “A” y “B”, generación 2004 B de la maestría en tecnologías para el aprendizaje de la línea especializante en educación media superior. En el grupo A se inscribieron 18 alumnos, en el grupo B 21, (uno de ellos no participó en el curso). Se invitó a participar en la investigación a los alumnos a través del Entorno Virtual Unificado (EVU) en la sección de avisos de la coordinación a los alumnos que concluyeron el curso que se investiga. El instrumento se envió por la cuenta de correo electrónico a los dos grupos. El contacto presencial con alumnos se realizó el 29 de mayo y 15 de junio de 2006, donde se solicitó la colaboración en la investigación, se aclararon dudas sobre las preguntas. A esta indagación respondieron diez alumnos, siete del grupo A y tres del grupo B.

Objeto de Análisis e Instrumentos

El trabajo de campo incluyó dos fases, se observaron trece foros del grupo A, once foros en el grupo B, este curso tuvo una duración de diez semanas del 7 de Noviembre 2005 al 27 de Enero de 2006, es la parte que se observa para detectar patrones de interacción. En la segunda fase se realiza el análisis de las respuestas del cuestionario de datos generales y cuarenta y dos preguntas, que exploran los factores de la interacción persona computadora (IPC), con ellos se busca detectar a los factores que los usuarios atribuyen significados de satisfacción o frustración en un programa virtual.

Procedimiento

Primera fase observación grupo “A” (Abril y Mayo de 2006). Leer y analizar los foros de acuerdo a una simbología realizada con los referentes teóricos de interacción. Se dio una clave para identificar a los alumnos del A01 al A18 y al asesor de este grupo se le ubica como AA. Para el grupo B del B01 al B021 y al asesor con las letras AB. Se identificó el tipo de interacción y se detectó la presencia de mensajes enlazados. Otros patrones de interacción fueron horario y frecuencia en el acceso al aula virtual.

En la fase II se aplican los cuestionarios a los grupos “A” y “B”. De 38 estudiantes respondieron 10 alumnos: 7 del grupo A y 3 del grupo B.

Satisfacción y/o Frustración

A partir de las respuestas de los alumnos del grupo A y B, se detectan las categorías de rol de asesor y alumno, contexto, análisis de tareas y usabilidad como fuente de satisfacción o frustración de los alumnos de un curso de postgrado. Esta exploración permite detectar áreas de oportunidad para fortalecer los cursos de este programa de Maestría en sus diferentes fases diseño, la docencia virtual, evaluación.

Resultados

Factores de satisfacción:

- “¡Nos sentimos muy orgullosos por el trabajo realizado y por el resultado obtenido! Ahora pensamos ponerlo en práctica en nuestras escuelas, de acuerdo a las posibilidades reales para ellos”. (A17)
- “La flexibilidad de la asesora, el resultado del producto final, la calificación y que lo aprendido me causo una autorreflexión y no queda en el curso solamente sino que pienso llevarlo a mis lugares de trabajo ya esta platicado”. (A02)
- “El papel o rol del tutor. Me apasione mucho aunque estoy de acuerdo con lo que se ha hecho al respecto pero difiero de otros en las posibilidades concretas, de encaminarlo en el nivel medio superior. Creo que debe simplificarse el rol, para que la mayoría de docentes pueda participar”. (A03)
- “El que me permitió conocer, un poco más de los adolescentes, que me invita a realizar un cambio en mi forma de transmitir mis pocos conocimientos y que con la ayuda de la tecnología se pueden hacer más amenas nuestras actividades y mucho más interesantes para nuestros estudiantes”. (B01)
- “La interacción con mis compañeros”. (B07)

Factores de frustración:

- “El exceso de materiales a revisar en función de un reducido tiempo. Me parece que eso demerita el tema, muchas veces sentí (mos) que odiábamos la tutoría. Ahora a distancia, vuelvo a reflexionar y estudiar los temas y me resultan muy atractivos en resumen la carga fue excesiva. El exceso de trabajo... ello pudo ser contraproducente...estábamos abrumados y molestos”. (A03).
- “La confusión en el encuadre, el choque inicial entre nosotros y las expectativas de la asesora, la poca claridad entre cual tarea iba primero, cual ejercicio después, etc. Eso nunca me quedó claro y todos hicimos lo que pudimos o lo que nos pusimos de acuerdo en hacer”. (A17)
- “Que en todas las actividades se pedían propuestas y propuestas, sin tomar en cuenta que muchos no habíamos participado en tutorías y por lo tanto desconocíamos todo el potencial de trabajo que tiene el programa”. (A14)

- “El que le preguntaba a la maestra una cosa y contestaba otra, en ocasiones sentía que no leía lo que le preguntaba o se le revolvía la pregunta. Así como la falta de redacción en los mensajes de la maestra, todo era de corrido, sin apuntación, comas, signos y falto de sintaxis. Así como el exceso de tareas, fueron demasiadas para el tiempo tan corto, además un poco repetitivas. (A09)
- “En realidad nada me molestó, pero sí percibí algunas inconsistencias en el diseño de algunas actividades (reiteración, falta de unidad, falta de transferencia práctica). (A13).
- “El que fue repetitivo a mi forma de ver, y el que no me dieron tiempo de captar todo lo que me dieron o de aterrizarlo, digamos que no me sentí con apoyo de tutor” (B04)

Con este acercamiento aparecen diferentes factores que requieren ser investigados a profundidad para fortalecer el diseño de cursos, la planeación, docencia virtual y evaluación.

Conclusiones

Sobre el proceso de interacción persona computador, un aspecto relevante es conocer el perfil de los usuarios para el diseño de los cursos, en este caso la generación 2004 B, formada por 38 estudiantes. Respecto a otras variables de la IPC, un factor clave es la organización de los diferentes actores y el cumplimiento de los diversos roles que realizan en un contexto dado, donde es importante articular los beneficios de la plataforma y la usabilidad para el logro satisfactorio de las tareas. Los factores que atribuyen satisfacción, se refieren a la flexibilidad en el rol de asesor, el resultado del producto final, la autorreflexión, el trabajo en equipo y la aplicación de la tecnología.

Lo que genera frustración es la comunicación confusa, la carga excesiva de tareas, la repetición de actividades, el exceso de materiales y propuestas, las inconsistencias del diseño, el poco tiempo, el no hacer investigación de campo.

Ante este panorama es relevante tomar en cuenta el perfil del usuario para el diseño del curso y tareas, aprovechar los recursos de la plataforma en este caso Moodle para fortalecer la interacción persona computador y con ello el aprendizaje de los estudiantes.

Propuestas

- Construir el instrumento de la IPC de manera cerrada, con software incluido para la aplicación y evaluación inmediata del proceso de interacción persona- computador.
- Impulsar la creación de un sistema de apoyo en línea e incluir estrategias para el trabajo colaborativo virtual.
- Fortalecer la capacitación y actualización de la docencia en línea.
- Generar proyectos de investigación entre asesores y alumnos.
- Generar investigación en torno a: indagación sobre las interacciones del contenido y discursos que hacen los alumnos dentro del curso.
- Indagar del profesorado que se involucra en entornos virtuales, ¿cómo afecta al docente haber sido formado en modelos educativos tradicionales y cómo transita a otras formas de docencia?.
- Abordar los factores y/o condiciones de la educación virtual que afectan la salud del estudiante adulto.

Referencias bibliográficas

- Ardévol, E., Beltrán, M., Callén, M. y Pérez, C. (s.f) *Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea*. *Atenea Digital*, 3. Disponible en: <http://antalya.uan.es/athenea/num3/ardevol.pdf>.
- Barberà E. (coord.), A. Badia, J.M. Mominó (2001). *¿La interacción es la clave de los procesos de enseñanza y aprendizaje en contextos virtuales instruccionales? La incógnita de la Educación a Distancia*. Barcelona: I.C.E Universitat de Barcelona/Horsori. Capítulo 5, págs 157-185.
- Diccionario de la Lengua Española. Real academia Española. (1992) Vigésima primera edición. Tomo I Pp.999, Tomo II 1849
- Duart, J. Sangrà A. (2005) *Aprendizaje y virtualidad: ¿un nuevo paradigma formativo? En: Aprender en la virtualidad*. 2da. Ed. Barcelona. Gedisa.
- Harasim L, Hiltz S.R., Turoff M, Teles L. (2000) *Redes de aprendizaje. Guía par la enseñanza y el aprendizaje en red*. Barcelona, España. Gedisa.
- Lorés, J.,Granollers, T., Lana, S. (2005) *Introducción a la interacción persona –ordenador*. <http://griho.udl.es/ipo/> (Consultado 12 marzo de 2006)
- Lorés, J.,Sendín, M., Agost,J. (2005) *Evaluación*. Universitat de Lleida. <http://griho.udl.es/ipo/> (Consultado 12 marzo de 2006)
- Moore M., Kearsley G. (1996). *Teaching and Tutoring*. Distance Education: A Systems View. Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company. Capítulo 7, pág. 125-152.
- Rodríguez, G. Gil,J. García, E. (1996) *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga. Aljibe.