



## Dossier «L'estudiant d'entorns virtuals»

# L'estudiant en línia com a força impulsora en la transformació de la Universitat Virtual Polonesa

**Marta Dziubińska**

Acadèmia d'Humanitats i Economia (Universitat Virtual Polonesa)  
mdziubinska@wshe.lodz.pl

**Joanna Opoka**

Acadèmia d'Humanitats i Economia (Universitat Virtual Polonesa)  
jopoka@wshe.lodz.pl

**Data de presentació:** gener de 2007

**Data de publicació:** maig de 2007

### Citació recomanada:

DZIUBIŃSKA, Marta ; OPOKA, Joanna (2007). "L'estudiant en línia com a força impulsora en la transformació de la Universitat Virtual Polonesa". *Digithum*, núm. 9 [article en línia]. DOI: <http://dx.doi.org/10.7238/d.v0i9.521>

### Resum

La Universitat Virtual Polonesa (PUW) ha sofert una transició dramàtica perquè s'ha esforçat per desenvolupar un programa d'estudis important i viable; ha passat d'aplicar una fórmula d'una universitat tradicional adaptada per a l'aprenentatge i la docència en línia a una institució d'ensenyament superior moderna, plenament integrada, centrada en els estudiants i que funciona en l'entorn de l'aprenentatge virtual. La idea diferenciadora dels estudiants com a clients i destinataris de l'oferta universitària virtual s'ha anat perfilant durant la transició de la PUW, i la pràctica de les tutories en línia ha millorat considerablement. S'ha desenvolupat el sistema de suport de l'estudiant i del consultor i ha esdevingut una part essencial del sistema de la PUW. Aquest article proporciona una visió general de les accions que s'han endegat a la PUW, les quals han ajudat a crear una atmosfera d'aprenentatge il·limitat i han ajudat els estudiants en la seva recerca d'ampliació del coneixement i millora de les habilitats pràctiques. També parla de la importància de tenir en compte l'abast sencer dels compromisos parcials que han d'afrontar els estudiants en línia.

### Paraules clau

docència i aprenentatge, perfil de l'estudiant en línia, rendiment de l'estudiant, transició de la universitat virtual, formació dels consultors, planificació del curs

### Abstract

In an effort to develop a meaningful and sustainable study programme, the Polish Virtual University (PVU) has undergone a dramatic transition from the formula of a traditional university adapted for the purpose of online learning and teaching to a fully integrated, student-centred modern higher education institution functioning in the environment of e-learning. The independence of students as clients and addressees of the virtual university offer has been nurtured in the course of the PVU's transition, and the practice of online



tutoring has improved significantly. The student and tutor support system has been developed and become a critical component of the PVU system. This article gives an overview of the actions initiated at the PVU which helped to create an atmosphere of fearless learning and support students in their pursuit of knowledge expansion and upgrading practical skills. It also discusses the importance of taking into consideration the whole scope of overlapping commitments that online students have to cope with.

### Keywords

teaching and learning, online student profile, student performance, virtual university transition, tutor training, course planning

## 1. Estudiants en línia de la PUW

La mena d'estudiant que decideix matricular-se a la Universitat Virtual Polonesa, la institució d'aprenentatge virtual més gran de Polònia, normalment té algun tipus d'experiència i opinió sobre el sistema d'educació superior tal com funciona a Polònia. Gairebé tots els estudiants de la PUW treballen, pertanyen a una classe mitjana i tenen uns 30 anys. Són homes i dones amb obligacions familiars; alguns viuen a l'estranger de manera temporal o permanent, però són persones molt motivades per a millorar les seves habilitats professionals i adquirir coneixements capdavanters en els camps en què ja s'han format anteriorment de manera no oficial.

La majoria han tingut, com a mínim, un fracàs en el sistema d'educació universitària tradicional, perquè van accedir a la universitat tot just després d'haver acabat el batxillerat, pràctica habitual entre els joves polonesos. El sistema (i habitualment els seus pares) els anima a no perdre el temps i a continuar la seva educació en una de les poques universitats poloneses de renom o en una de les nombroses institucions privades d'ensenyament superior per a obtenir un «paquet» educatiu complet i tenir un avantatge abans d'entrar en el difícil mercat laboral polonès. El problema més important sembla ser que el sistema tradicional d'educació a Polònia continua rígid, sense reformes i no accepta els canvis fàcilment. A Polònia, el terme *acadèmia* o *universitat* implica una actitud rígida i inflexible i encara està molt relacionat amb la idea de tradició i rerefons històric, i sovint s'associa amb reticència al canvi i la convicció de la infal·libilitat i el valor personal, típics de l'experiència tradicional. Una universitat polonesa típica mira cap al passat en lloc de mirar cap al futur, tant pel que fa a les qüestions administratives i organitzatives com a la metodologia i els estils de docència.

## 2. Expectatives dels estudiants

Una actitud així no permet tractar les expectatives de molts estudiants d'una manera efectiva. Cada vegada hi ha més estudiants que es decanten per un ensenyament pràctic, actual, que els serà útil i podran aplicar en la seva vida professional, en lloc de la formació oficial teòrica més comuna. També esperen que l'escola sigui prou liberal per tolerar el fet que l'educació no és l'única esfera en què es mouen els estudiants –alguns comencen a treballar aviat i són

professionalment actius, alguns han de tenir cura de la família, alguns canvien d'interessos, etc. Com a conseqüència, esperen una educació i uns educadors flexibles i capaços de modificar l'oferta per tal de satisfer les seves necessitats. El problema és que les paraules *oferta* i *client* esgarrifren molts professors universitaris i els produeixen aversió –es concentren en els valors principals i en la missió de la universitat de transferir coneixement als estudiants i de promoure el desenvolupament científic.

És evident que alguns estudiants experimenten fàcilment frustracions i decideixen no continuar la seva formació per posar-se a treballar. Si tenen èxit, després de força temps, descobreixen que seria més fàcil millorar professionalment si tinguessin un certificat oficial de les seves competències. És per això que normalment reprenen la idea de tornar al món de l'educació formal. Els que són més conscients de les seves capacitats i alhora coneixen les noves tecnologies de la informació i la informàtica vénen a la Universitat Virtual Polonesa. D'altres continuen fidels a la idea (i la pràctica) de la universitat tradicional.

## 3. La transformació de la PUW impulsada pels estudiants

La Universitat Virtual Polonesa ha nascut com una organització educativa que no ha de suportar cap pes de la tradició i aparentment lliure de qualsevol inhibició i obstacle inevitable en el món universitari. L'ambició de la PUW era esdevenir una institució educativa moderna i competitiva, amb una activitat centrada en l'estudiant que inclogués la voluntat pel canvi i la flexibilitat a l'hora de tractar qüestions organitzatives i administratives. Estàvem convençuts que la preocupació principal havia de ser les necessitats educatives dels estudiants i, d'aquesta manera, complir la nostra missió. Tanmateix, la PUW va haver de complir els requisits legals i oficials –es va crear el 2002 com a universitat virtual que definia el seu sistema d'activitat educativa a partir dels models tradicionals. A fi d'assegurar i legitimar en part la nostra posició en el món educatiu vam decidir començar a col·laborar amb catedràtics de renom i professors universitaris, les competències dels quals teòricament s'havien de transferir a un entorn d'educació virtual. També havíem de seguir gurus, si volíem sobreviure entre les altres institucions d'educació superior. A la pràctica, vam tractar el professorat com el puntal i la raó de ser de la nostra existència. La



<http://digithum.uoc.edu>

seva veu va esdevenir dominant i la majoria de les seves propostes i solucions es van posar en pràctica i es van acceptar. Una situació com aquesta va tenir conseqüències immediates pel que fa a:

1. El disseny del material docent, que era massa teòric. La majoria d'aquest material eren llibres de text que funcionaven mitjançant el sistema de gestió de l'aprenentatge (LMS, *Learning Managing System*), amb molt poques aplicacions pràctiques de les descripcions teòriques, sense estudis de casos pràctics, molt poques tasques, projectes i activitats per promoure la interacció o la comunicació en línia.
2. Tutories en línia. El consultor va continuar sent el centre d'atenció del sistema, i els estudiants, el seu objecte i teòricament havien de seguir instruccions que es limitaven a ordres per aprendre fets i a recitar el que havien après. Els consultors van tenir una actitud força reticent envers els estudiants i les seves expectatives; a vegades el seu comportament va ser descoratjador i fins i tot hostil. Van mostrar una acceptació gairebé nul·la de l'opinió i dels consells dels instructors de la PUW. Per tant, hi va haver un conflicte d'interessos; no hi va haver cap intercanvi real ni cap diàleg entre els estudiants i els consultors o entre els dissenyadors instruccionals i els consultors.

Així, doncs, vam observar un gran nombre d'abandonaments per part dels estudiants. Un 60% dels estudiants que s'havien matriculat en el primer grup van abandonar després del primer semestre d'estudis. Per això, es va creure necessari modificar el sistema de manera immediata. Les autoritats de la PUW, que estaven preocupades, van decidir escoltar la veu dels estudiants, la qual abans, si se sentia, normalment no s'escoltava amb atenció. Els estudiants sempre han tingut diversos mitjans per expressar les seves opinions, però no esperàvem que el *feedback* fos tan valuós. Els estudiants podien utilitzar grups de discussió i se'ls convidava a enviar correus electrònics o a omplir enquestes en línia, però en les activitats diàries les seves opinions no es prenen seriosament o simplement s'ignoraven. Quan vam començar a mirar els missatges dels estudiants, ens vam adonar que es queixaven sobre la manca de contacte real i la impossibilitat de col·laboració amb el consultor, el qual volien que fos el seu guia, ajudant i company més que no pas un supervisor i un controlador. Els estudiants van situar el tema de la col·laboració ineficient entre l'estudiant i el consultor per davant de la qualitat dels llibres digitals, però també van criticar l'horari inflexible dels cursos i el ritme de treball dels cursos individuals. Tots tenien el mateix disseny, fos quina fos l'especialitat; hi havia dos períodes d'estudi de 3 setmanes més una setmana de pausa en la qual s'havia de completar un curs de 6 mòduls.

Alguns dels correus electrònics que vam rebre demostraven que el grau de desesperació era alt, perquè els arguments es repetien:

L'estudiant en línia com a força impulsora en la transformació...

«Estic desbordat per la quantitat de nova informació que se suposa que he de processar –tasques, trobades al xat, grups de discussió i projectes que són impossibles de fer en una setmana! No veieu que hi ha massa feina i que no podem donar l'abast als mòduls corresponents dels tres cursos a la vegada?! És impossible trobar el temps i sortir-se'n amb la família i les obligacions laborals i els compromisos de l'aprenentatge, etc. D'entrada, la PUW semblava que seria una opció perfecta per a un home amb família com jo, però ha resultat que dur a terme totes les meves obligacions i obtenir, com a mínim, una nota satisfactòria per la feina que faig al curs és impossible. Em fa sentir frustrat i enrabiat! No pago per a això. Hauríeu d'organitzar cursos d'una manera més raonable, si no jo (i molts dels meus companys) abandonarem la vostra universitat...»

Semblava que els nostres estudiants, a l'hora de combinar compromisos familiars i laborals i l'aprenentatge en línia experimentaven forts sentiments de culpa. Eren el resultat d'una càrrega de responsabilitats i pressió temporal, que provocaven fortes emocions negatives i feien que els estudiants se sentissin sols, insegurs, sovint ansiosos, cosa que naturalment els duia a la frustració.

No obstant això, afortunadament la majoria dels missatges acabaven amb una pregunta o una petició:

«"Si us plau, em podeu dir què he de fer?" o bé "Creieu que hi ha res que pugueu fer per ajudar els estudiants en aquesta situació?"».

Aquests comentaris finals indicaven que els estudiants encara tenien la confiança i l'esperança que els que prenen les decisions podien millorar la situació! Òbviament havíem de reaccionar de pressa. Vam decidir assignar més temps als cursos més exigents i vam oferir recursos d'aprenentatge extra per als estudiants menys brillants que necessitessin reforç dels coneixements bàsics. Els estudiants ho van percebre com un senyal clar que el nostre objectiu era satisfer les seves necessitats, que la PUW és prou flexible en l'àmbit institucional i que ens importa.

En l'altra etapa de la transformació vam decidir introduir canvis en tot el sistema i, en primer lloc, crear les nostres competències instruccionals i després transmetre-les als nostres consultors. Ens vam arriscar i vam contractar consultors de diferents àmbits, no solament acadèmics. Vam iniciar una col·laboració amb joves professionals, llicenciats universitaris –fins i tot si tenien poca experiència docent– i, a més, vam triar entusiastes que ens van buscar perquè estaven interessats en la idea de l'aprenentatge virtual. Totes aquestes persones van haver de formar-se per a ser consultors en línia. Van fer cursos presencials i en línia en què van aprendre sobre tecnologia informàtica i la seva aplicació en educació, la metodologia de l'aprenentatge virtual, la didàctica i van adquirir els coneixements tant pràctics com teòrics de quins són els requisits, els avantatges i les amenaces per als estudiants



<http://digithum.uoc.edu>

en línia. Els consultors van experimentar l'aprenentatge en línia, van comprendre millor l'educació en línia des del punt de vista de l'estudiant i se'ls va donar l'oportunitat de descobrir què volia dir comprometre's a una vida professional, a unes obligacions familiars i a un curs en línia. Aquesta fase va ser un punt clau per a la PUW. Un cop identificats els elements crítics de la vida de l'estudiant, els consultors estaven més oberts a introduir modificacions en els seus cursos. Permetien l'accés als materials d'arxiu, negociaven i canviaven els terminis de lliurament d'una manera més flexible, disposaven d'un ventall més ampli de recursos d'aprenentatge i, sobretot, eren capaços de comunicar-se amb els estudiants i reaccionar de manera creativa i independent a l'hora d'enfrontar-se amb els seus problemes, les seves peticions o les seves queixes.

A poc a poc s'ha anat creant un equip de consultors joves, formats, entusiastes i el seu esforç ha estat la força que ha canviat el sistema. La PUW va guanyant la imatge d'una institució educativa innovadora, oberta, moderna, flexible, que escolta els estudiants, que està al servei de les necessitats dels estudiants d'avui dia que provenen d'una classe de treballadors que necessita avançar o reformular la seva educació formal. Els nostres estudiants o els participants dels cursos oberts difonen aquesta imatge i, com a resultat, tenim un nombre creixent de nous matriculats.

En els darrers anys, la Universitat Virtual Polonesa ha triplicat dues vegades a l'any, a l'octubre i al març, el nombre d'estudiants matriculats. La majoria parlen de la flexibilitat, l'obertura i l'accés lliure als recursos i als consultors com a peces clau a l'hora de triar la seva opció educativa. Animats per l'èxit de la modificació del sistema de formació dels consultors, hem iniciat altres accions per millorar l'organització del procés educatiu i assolir les expectatives dels estudiants. Aquestes accions inclouen:

1. Invertir en la creació d'un equip d'educadors virtuals altament capacitats, intel·ligents i uns instructors competents i entusiastes que, d'una banda, sempre estiguin a punt per millorar les seves habilitats i ampliar els coneixements sobre l'aprenentatge virtual i, de l'altra, col·laborin amb els consultors i els donin suport.
2. Promoure l'aprenentatge autònom per part dels estudiants. Es demana i s'ensenya als estudiants a triar i decidir sobre què i com han d'aprendre i com utilitzar tots els serveis que els ofereix el sistema.
3. Canviar el format del material didàctic. El sentit pràctic, la precisió i la utilitat són els criteris més importants per valorar la qualitat del material. S'ha substituït el disseny gràfic extravagant dels materials dels cursos i els multimèdia espectaculars per textos en línia educatius i moderns que serveixen de llibres de text concisos i útils. Es va acceptar el fet que els estudiants utilitzessin versions impreses dels materials didàctics i tots els documents PDF es poden imprimir fàcilment, amb la qual cosa els estudiants ja no es veuen limitats a utilitzar materials només publicats electrònicament.

L'estudiant en línia com a força impulsora en la transformació...

ment. Va caldre que l'equip editorial de la PUW modifiqués el disseny dels llibres digitals i ara també es poden emprar de manera senzilla com a llibres en format paper. Els recursos multimèdia s'han limitat a proves autocorrectives, tests, activitats i breus presentacions Flash que promouen les habilitats autoavaluatives dels estudiants.

## 4. Conclusions

La conclusió a què vam arribar després d'uns 5 anys d'activitat a la PUW és senzilla, encara que contradiu el que ens van ensenyar (als dissenyadors instruccionals, consultors i formadors) a la universitat: l'educació moderna és un producte dissenyat per a satisfer les necessitats dels estudiants i són els estudiants els que han de donar-ne l'opinió i avaluar-ne l'oferta universitària. Qualsevol persona que no sigui capaç d'acceptar aquest fet abandonarà i fracassarà. Els estudiants poden servir de prova beta per als cursos en línia i s'haurien d'utilitzar constantment de manera activa per a modificar-los.

Una planificació dels cursos acurada, amb possibilitats de canvis i procediments comunicatius oberts i efectius ajuda a crear un entorn d'aprenentatge col·laboratiu amb un consultor que dóna el suport necessari i que és empàtic amb els estudiants, juntament amb uns recursos fàcilment accessibles. De fet, hem animat els estudiants de la PUW a comunicar-se i parlar amb la nostra institució per mitjà d'una reacció immediata i efectiva a les peticions i al *feedback* que rebem, entre d'altres. Els dissenyadors instruccionals de la PUW han après la lliçó; si un estudiant en línia fracassa, en primer lloc és important analitzar l'entorn d'aprenentatge i d'ensenyament, i no l'estudiant.

Veiem els estudiants de la PUW com un grup de persones a qui animem perquè ens presentin les seves expectatives, tant futures com passades, i no pas com un grup que rep una educació i un coneixement uniforme. L'homogeneïtat mata la individualitat; per tant, no té cabuda a la PUW i el procés educatiu no es restringeix en cap aspecte, al contrari, és un procés en què tant els consultors com els estudiants actuen amb els mateixos drets i es beneficien mútuament. El que sembla més important és que els estudiants se senten més motivats i més segurs a l'hora de parlar, expressar opinions, fer peticions i preguntes i jutjar en lloc d'acceptar que se'ls tracti com objectes de l'educació, tal com passa en molts dels sistemes tradicionals.

A diferència de moltes universitats tradicionals, la PUW com a institució educativa d'aprenentatge virtual té l'ambició de desenvolupar l'autonomia dels estudiants, els quals seran capaços de trobar sentit a la nova situació educativa. Se'ls anima a acceptar el paper d'iniciadors i arquitectes del sistema educatiu amb què treballen. L'entorn educatiu en línia lliure ofereix un gran potencial per a l'aprenentatge i les tasques autònomes dels estudiants, però encara hi ha alguns dubtes. Els compromisos d'aprenentatge virtual que demanem a la PUW poden ser massa exigents per als estu-



<http://digithum.uoc.edu>

L'estudiant en línia com a força impulsora en la transformació...

dients que tenen uns resultats baixos o no tenen motivació. Podem aplicar els mateixos arguments a alguns professors que no sempre volen redefinir la seva identitat professional. Tots aquests reptes i entrebancs deixen un espai per a la millora i influeixen els plans futurs de desenvolupament de la Universitat Virtual Polonesa.

Wierzbicka A.; Opoka J. (2003). *E-learning z perspektywy nauczyciela akademickiego —doświadczenia Polskiego Uniwersytetu Wirtualnego*. A: J. Migdałek, B. Kędzierska, Kraków (red.). *Informatyczne przygotowanie nauczycieli. Kształcenie zdalne, uwarunkowania, bariery, prognozy*.

Wodecki A.; Zieliński W.; Chmielewski A. (2003). *Polish Virtual University Experiences in Controlling the Quality of e-learning Process*. A: *Proceedings of Online Educa*. Berlín.

## Bibliografia

Mischke J. M.; Stanisławska A. K. (2006). "B-learning: kształcić komplementarnie — co z tego wynika i co się z tym łączy?". A: A. Wierzbicka (red.). *Akademia on-line*. Vol. 2. Łódź.



### Marta Dziubińska

Acadèmia d'Humanitats i Economia (Universitat Virtual Polonesa)

[mdziubinska@wshe.lodz.pl](mailto:mdziubinska@wshe.lodz.pl)

Llicenciada a la Universitat de Lodz, al Departament de Lingüística. Ha treballat com a professora i actualment és la cap de l'equip d'instructors de la Universitat Virtual Polonesa. Coordina i supervisa el disseny i el funcionament dels cursos d'aprenentatge virtual, així com l'organització de programes d'estudi complets.

Ha participat en diversos projectes educatius internacionals sobre l'aprenentatge i la docència en línia i la formació professional. És autora i col·laboradora de diversos articles sobre lingüística, comunicació i aprenentatge virtual.



### Joanna Opoka

Acadèmia d'Humanitats i Economia (Universitat Virtual Polonesa)

[jopoka@wshe.lodz.pl](mailto:jopoka@wshe.lodz.pl)

Vicerectora d'Educació a Distància de l'Acadèmia d'Humanitats i Economia de Lodz (Polònia) i cap del Departament de Metodologia Educativa en la Societat de la Informació a l'Institut d'Educació a Distància.

Llicenciada per la Universitat de Lodz, al Departament de Lingüística. El 1999-2002 va treballar al Departament de Lingüística i Comunicació de l'Acadèmia d'Humanitats i Economia. El 2003 va començar a treballar a la Universitat Virtual Polonesa com a dissenyadora instruccional. És especialista en teoria del llenguatge comunicatiu i en tipografia. El 2006 va acabar la seva tesi doctoral i va obtenir el doctorat en el camp de la Teoria de la Comunicació i la Pragmàtica Lingüística.

Ha escrit nombroses obres sobre lingüística, edició multimèdia i teoria i pràctica de l'aprenentatge virtual.



Aquesta obra està subjecta a la llicència **Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 2.5 Espanya** de Creative Commons. Podeu copiar-la, distribuir-la i comunicar-la públicament sempre que n'especifiqueu l'autor i la revista que la publica (*Digithum*); no en feu un ús comercial i no en feu obra derivada. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/es/deed.ca>.