

EVOLUCIÓN DE UNA COMUNIDAD DE PRÁCTICAS VIRTUAL PARA LA MEJORA DE LA DOCENCIA ONLINE

Ropero Moriones, Eva¹, Ferrari Golinelli, Giancarlo², Gaya López, M. Cruz³,
Gómez Fernández, Estrella³, Bellido Esteban, Alberto⁴, Abanades Sánchez,
Marta⁵, Villalba de Benito, M. Teresa³

1: Dirección de empresas
Facultad de CC. Sociales

2: Vicerrectorado de Calidad e Innovación

3: Informática, Automática y Comunicaciones
Escuela Politécnica

4: Dirección Académica Salud
Facultad de CC. de la Salud

5: Educación y desarrollo profesional
Facultad de CC. Sociales

Universidad Europea de Madrid
28670 Villaviciosa de Odón, Madrid

e-mail: { eva.ropero, giancarlo.ferrari, mcruz, estrella.gomez, alberto.bellido
marta.abanades, maite.villalba@uem.es, web: <http://www.uem.es>

Resumen. *En este artículo describimos nuestra experiencia en el desarrollo y evolución de una Comunidad de Prácticas virtual para la mejora de la docencia online a través de una metodología de Investigación-Acción, comparando el inicio de la misma en el curso 2011-2012 con su mayor madurez en el curso 2012-2013. Nuestra Comunidad de Prácticas crea un lugar de encuentro donde los profesores intercambian sus experiencias generándose conocimiento proveniente del know-how de toda la comunidad docente implicada. Se detalla cómo la metodología de Investigación-Acción ha influido y mejorado la calidad de nuestra docencia online. Además, se evalúa el progreso de la comunidad, cuáles han sido los principales potenciadores e inhibidores de la actividad en la misma y los principales hitos en su evolución, de modo que pueda aplicarse en otros entornos.*

Palabras clave: eLearning, docencia online, Comunidades de prácticas

1. INTRODUCCIÓN

Durante el curso 2012-2013 hemos continuado con la comunidad de prácticas que se inició el curso anterior para profesores que impartían docencia online. Una comunidad de prácticas se define como “grupo de profesionales que, mediante la interacción de conocimiento, prácticas e información, se ayuda mutuamente desarrollando sus competencias para resolver un problema o avanzar en una idea o proyecto” (Wenger, McDermott, & Snyder, 2002). En nuestro caso, está formada por un grupo de profesores que comparten sus experiencias y dudas acerca de la docencia online.

Se han utilizado en este transcurso del tiempo diferentes metodologías de trabajo para poder conseguir nuestro objetivo, todas ellas dentro de la metodología de investigación-acción:

- Creación y utilización de diarios reflexivos: los miembros del equipo de investigación llevábamos diarios reflexivos que actualizábamos cada semana acerca de cómo la comunidad de prácticas nos ayudaba en la mejora de la calidad de nuestra docencia online.
- Reuniones periódicas de trabajo: nos reuníamos cada dos semanas para discutir acerca de la evolución de la comunidad de prácticas, siguientes pasos de actuación para desarrollar la misma, además de compartir las experiencias y los contenidos de los diarios reflexivos.
- Entrevistas a docentes que han participado activamente en la comunidad de prácticas.

Estas entrevistas, conjuntamente con los temas tratados en la comunidad y sus principales características (tiempo de respuesta, número de respuestas, solución final encontrada, puesta en práctica y resultado) han sido analizados de forma cualitativa. De esta forma, hemos observado cómo el intercambio de experiencias en la comunidad se ha materializado en la puesta en marcha de acciones de innovación docente que han llevado a una mejora de la satisfacción de los alumnos y de la docencia del profesor.

2. SITUACIÓN DE PARTIDA

El inicio de los programas online y semipresenciales en la Universidad Europea de Madrid a través de la metodología denominada Universidad Personal, supuso muchos cambios en relación a las metodologías docentes empleadas por los profesores, hasta ese momento profesionales formados y con experiencia en formación presencial.

Tras los cursos de docencia online para formar a los profesores en esta nueva metodología, se observó interés por parte de los docentes en continuar manteniendo contacto y compartir experiencias. A raíz de este interés, se buscó una forma de ayudar a los docentes de programas de Universidad Personal a mejorar su capacitación en estos entornos compartiendo buenas prácticas con compañeros, teniendo disponibles recursos que les permitan ver cómo otros resolvieron los problemas que ahora les surgen a ellos, teniendo un contacto directo con el resto de compañeros que imparten docencia online y extender de esta forma la formación de los docentes de una forma natural y continuada en el tiempo.

Para todo ello, se pensó en utilizar las Comunidades de Prácticas que ya se usan en entornos profesionales y en otras instituciones de formación a distancia (Arcila M., 2000) aplicándolas al caso particular de la Universidad Europea de Madrid como primera fase de este proyecto. Dado que el objetivo del proyecto era aprender a través de la práctica, la metodología de investigación elegida fue la de Investigación-Acción. Dicha metodología permite estudiar la evolución de los investigadores que a su vez son docentes participantes en la Comunidad de prácticas virtual.

En la primera fase del proyecto (curso 2011-2012) se diseñó un espacio para la comunidad en la plataforma Moodle y se puso en marcha la misma. Del análisis de las observaciones recogidas –entrevistas a docentes, encuestas, diarios de los investigadores, observación de los participantes- se concluyó que las Comunidades de

Prácticas son útiles para la mejora de las metodologías docentes, fomentando además la innovación y la investigación entre docentes de diferentes áreas de conocimiento. Además, mejora el ambiente de trabajo, al fomentar la colaboración entre compañeros. (Villalba et al, 2012). Para los miembros del equipo de investigación fue una experiencia satisfactoria, ya que además de poder consultar los temas que nos interesaban y compartir experiencias con compañeros de otras áreas, la comunidad nos inspiró para la propuesta de nuevos proyectos de investigación, como SIBIF (Sistema Inteligente de Búsqueda de Información en Foros).

3. EVOLUCIÓN DE LA COMUNIDAD DE PRÁCTICAS RESPECTO AL AÑO 2012.

En el curso académico 2012-2013, decidimos continuar con la investigación de la Comunidad de Prácticas usando la misma metodología de Investigación- Acción. En esta ocasión, en lugar de abrir la comunidad al comienzo del curso académico, como habíamos hecho la vez anterior, iniciamos todo el proceso de puesta en marcha de la comunidad en Enero. Utilizamos el mismo curso de la plataforma Moodle que había quedado abierto el año anterior y conservamos a los participantes ya existentes. Además de a ellos, incluimos a profesores que impartían por primera vez docencia online en la Universidad Europea.

Como en la edición anterior, cada dos semanas designábamos a un moderador para que comenzara dinamizando la Comunidad con el apoyo de los compañeros investigadores, para incitar a los profesores invitados a participar en los temas propuestos, proponer soluciones, dudas y sugerencias. Durante dos semanas, los investigadores recogían las respuestas que habían obtenido en los foros y las ponían en práctica. Después contaban en la comunidad cuál había sido su experiencia al respecto, y en las reuniones reflexivas se profundizaba acerca de las cuestiones que se estaban tratando y cómo estaba ayudando a mejorar su docencia. Estas reflexiones, cada uno de los investigadores las recogía en su diario reflexivo.

La respuesta que se produjo fue diferente a la del año anterior. En las siguientes tablas puede observarse la respuesta que obtuvieron los mensajes escritos en la Comunidad de prácticas durante este curso, frente a la que hubo el curso anterior.

Curso académico 2012-2013		
Tópico	Nº total de Respuestas año 2	Fechas
Comunidad en Google +	3	24/04/2013
Problemas con el funcionamiento de moodle	4	16/04/2013
Enriquecer los materiales de nuestros cursos en el Campus virtual	5	21/03/2013
Trabajar con un curso diseñado por otro	4	05/03/2013
Aula UE- el complemento perfecto para la docencia online	2	21/02/2013
La mirada del alumno	10	04/04/2013
Feedback y forward	3	25/01/2013
Total de Mensajes	31	
Porcentaje de mensajes escritos por los facilitadores	77%	

Curso académico 2011-2012		
Tópico	Nº total de Respuestas año 1	Fecha
Alumnos con diferentes niveles iniciales	3	07/06/2012
Flexibilidad en la entrega de las actividades	11	07/06/2012
Participación de alumnos pasivos	6	26/05/2012
Recursos para el aprendizaje online	4	23/05/2012
Seminarios virtuales	5	23/05/2012
Coevaluación. ¿considerarla o no?	7	14/05/2012
Empleo de la tableta digital en una clase virtual	3	10/05/2012
Problema de participación de los profesores en un curso de docencia	3	09/05/2012
¿qué uso pedís de la wiki a los alumnos?	5	08/05/2012
Cómo motivar a los alumnos	3	08/05/2012
Convocatoria extraordinaria	4	07/05/2012
Elección de delegado en la clase online	11	04/05/2012
Diferencia dificultad de contenidos AA	12	30/04/2012
Cómo detectar alumnos que no aportan nada a los trabajos en grupo	13	27/04/2012
Cómo motivar a los alumnos para hacer un cursod e introducción al campus virtual	7	27/04/2012
Pruebas presenciales con el ordenador	8	27/04/2012
Cómo hacer que estudien las lecciones antes de hacer las actividades	9	27/04/2012
Longitud de los mensajes en los foros	5	27/04/2012
Uso de los foros de discusión como AAI+	6	27/04/2012
Clase por teleconferencia	20	27/04/2012
Total de Mensajes	145	
Porcentaje de mensajes escritos por los facilitadores	74%	

Se puede apreciar que el número de mensajes es significativamente menor el segundo año con respecto al primero. Si nos fijamos más en el detalle, veremos que, además, el número de los mensajes y respuestas que son emitidas por miembros del grupo de investigación que obraban como facilitadores o moderadores es proporcionalmente mayor en el segundo año que en el primero.

Es interesante observar estas matrices a la luz que arrojan los diarios reflexivos de los investigadores. En ellos quedan reflejadas las diversas circunstancias que concurrieron en cada uno de los momentos de la evolución de la Comunidad, así como la percepción que ellos mismos tenían de la problemática de la investigación y de las acciones que estaban llevando a cabo. Todas ellas permiten comprender mejor el comportamiento de la Comunidad. Cabe recordar que el método de Investigación-Acción parte de la identificación de un área problemática, la formulación de una hipótesis, la ejecución de una acción para comprobar la hipótesis y la evolución de los efectos de la acción. Todas las acciones que los investigadores realizaban en la Comunidad, los efectos que tenían y las reflexiones que suscitaban, quedaban reflejados en los diarios. En este sentido, éstos se convierten en una herramienta en la que queda recogida una información que resultaría difícil hallar mediante otro tipo de instrumentos.

En nuestra investigación nos permitieron atender a varias circunstancias que concurrieron durante la puesta en marcha de la investigación.

- a. Fechas de comienzo de la dinamización. La primera de ellas fue el momento en el que iniciamos la investigación de la Comunidad. Los primeros mensajes fueron escritos por los moderadores en Enero del 2013, coincidiendo con el comienzo de las clases del tercer trimestre. Era un momento en el que la carga de trabajo de los profesores era muy elevada. Todavía estaban pendientes de

corregir las últimas actividades del primer trimestre, al mismo tiempo que debían dar comienzo a las asignaturas que comenzaban en el segundo.

- b. Implantación de un nuevo marco temporal para el desarrollo de las materias. En el año académico 2012- 2013, las asignaturas empezaron a ser impartidas en tres meses en lugar de en cuatro. El cambio ha supuesto para el profesor una readaptación en su trabajo, lo que hacía que hubiera menos tiempo para la participación en la comunidad. Los profesores investigadores que estaban impartiendo clase, así lo manifestaron en los diarios y reuniones reflexivas.
- c. Profesores nuevos con intereses diferentes. En el año académico 2011-2012, los profesores que eran invitados a la Comunidad de Prácticas habían realizado un curso de introducción a la metodología del formato de Universidad Personal. En estos cursos, denominados Curso de Docencia online, habían manifestado su interés por seguir intercambiando experiencias prácticas relacionadas con la docencia online (Villalba et al., 2011). En el año académico 2012-2013, el equipo investigador se dirigió directamente a los profesores que habían realizado el curso y les invitó a participar en la Comunidad de prácticas sin que hubieran manifestado explícitamente un interés por participar en una comunidad, aunque al proponérselo lo consideraran una buena idea.
- d. Antiguos profesores invitados con intereses diferentes. Por otro lado, como ya se ha mencionado, en la comunidad se mantuvieron los profesores que habían participado en el año 1. Eran profesores que en el primer año habían mostrado interés en mejorar su práctica como docentes online. La implantación del programa Universidad Personal era todavía muy reciente y la necesidad de adaptarse rápidamente al cambio despertaba el interés de los primeros docentes que se enfrentaban a él (Villalba de Benito, María Teresa & Cruz Gaya, María 2012). En el segundo año, estos profesores estaban familiarizados con el entorno online y aunque el conocimiento de las posibilidades del nuevo entorno todavía no hubieran sido exploradas en su totalidad, probablemente sí habían resultado suficientes para poder manejarse con suficiente pericia.
- e. Los temas tratados. Resultaba fundamental conocer qué temas se habían tratado en la Comunidad y a qué problemas planteados por los profesores se daba respuesta. La motivación de los alumnos, el aprovechamiento de las herramientas de comunicación de la plataforma, la evaluación y la detección de plagios se cuentan entre los temas que más inquietaban a los profesores. En el año 2, estos varían considerablemente. Por un lado, como se puede apreciar, los temas los proponen principalmente los moderadores, a quienes mueven intereses distintos, principalmente el uso de nuevas herramientas tecnológicas. Este ha sido, durante las reuniones reflexivas, uno de los puntos que ha despertado la preocupación de los investigadores: qué escribir que pueda interesar a la Comunidad. Ha sido, por otro lado uno de los detonantes del replanteamiento de la investigación, como se comentará más adelante. En lo que respecta a los temas, baste mencionar que esta inquietud de los investigadores

les llevó a preguntar directamente en el foro de qué querían hablar los invitados y que, en ese momento, se reanudó la actividad de los profesores que habían tenido un rol más pasivo.

El equipo de investigación se planteó entonces una serie de preguntas:

- ¿Por qué el número de respuestas es menor? ¿Ha cambiado el problema que invitaba a ser solucionado compartiendo el conocimiento?
- ¿Se trata de la usabilidad de la plataforma?
- ¿Se debe a que los profesores disponen de menos tiempo para participar en la Comunidad?

Para tratar de dar respuesta a estas cuestiones, se propuso introducir pequeños cambios y registrar el comportamiento de la Comunidad. Al mismo tiempo, se propuso analizar y registrar en los diarios reflexivos las circunstancias que podían afectar a la participación de los usuarios teniendo en cuenta su propia experiencia como profesores. En tanto que el método de Investigación- Acción propone una indagación introspectiva, el investigador se convierte al mismo tiempo en observador y objeto de su estudio y podíamos conocer de primera mano la tesitura en la que se encontraba un profesor de docencia online. Cabe señalar una cuestión de suma importancia y en la que el equipo reparó después de varias sesiones. La hipótesis original del estudio había sido que la formación informal a través de Comunidades de Práctica, podía ayudar a mejorar la práctica de la docencia online. Partía de una insatisfacción con un estado de cosas, que la formación formal no colmaba las expectativas de los profesores. Sin embargo, a medida que el equipo detectó la poca participación de los profesores, la insatisfacción se desplazó, siendo a partir de ese momento el hecho de que la Comunidad de Prácticas no mostrara actividad. Tanto los diarios reflexivos como la categorización de los hilos de este año reflejan esta realidad. Una sensación de que los temas estaban agotados, de que la interfaz era poco amigable (es la misma interfaz de trabajo y los mensajes llegan por correo sobrealimentándoles de información a través de un mismo medio) llenan las páginas de los investigadores. La propia evolución de la Comunidad y del equipo estaba propiciando un nuevo tipo de cuestiones que reorientaban la investigación. Las hipótesis y planes de acción dejaban de estar orientadas a aprender acerca de la docencia online y ponían el foco en cómo hacer que una Comunidad de prácticas funcione correctamente. Las hipótesis formuladas y la planificación de las acciones nos llevaría a extraer una serie de conclusiones provisionales en las que seguir profundizando, pero que podrían dar la clave para entender cuándo una comunidad de prácticas funciona, cuándo es útil y qué características reúne. Las nuevas hipótesis, que constituirán el punto de partida de trabajo en la Comunidad de prácticas del próximo año son:

- El tiempo. Hew y Hara's (2007, p. 582) consideran que esta es, sin duda, una de las principales barreras de participación en la Comunidad. La implantación de un calendario trimestral y las fechas en las que dio comienzo la Comunidad hizo difícil que los profesores pudieran dedicar tiempo a participar. Curiosamente, la Comunidad de prácticas surge, en gran medida, con el objetivo de que el profesor pueda obtener de forma rápida respuesta a sus dudas, pero se alimenta

de la participación de todos los miembros. Si nadie tiene tiempo para participar, la Comunidad no funciona.

- La interfaz. La interfaz puede que no sea lo suficientemente amigable. Es fácil identificarla con la plataforma del trabajo y no como un espacio informal de encuentro. No es lo suficientemente rápida como para que cualquier persona que tiene una duda, la plantee y pueda consultar la respuesta enseguida. Un dato curioso es que un buen número de trabajadores de la Universidad Europea de Madrid han empezado a utilizar una plataforma llamada Yammer, empleada en las empresas con cultura 2.0.
- Los temas a tratar. Las comunidades están vivas y se transforman en función de las necesidades de los individuos. En la siguiente edición el equipo explorará qué cuestiones interesa tratar a los profesores y observaremos qué afinidades surgen entre los invitados y qué efecto tiene en la participación.

4. CONCLUSIONES Y TRABAJOS FUTUROS

Las principales conclusiones obtenidas se pueden enfocar desde dos puntos de vista:

- Desde el punto de vista de la investigación realizada, la metodología de investigación-acción nos ha ayudado a evolucionar durante el transcurso de la misma, modificando la pregunta de investigación desde “¿sirven las comunidades de prácticas para la mejora de la docencia online?” a “¿qué características debe tener una comunidad de prácticas para tener éxito?”.
 - Desde el punto de vista del objeto estudiado, las comunidades de prácticas, hemos observado que hay características que hacen que estas puedan tener más éxito o menos. Las más importantes son: el tiempo, la plataforma, la novedad del tema tratado, el número de miembros de la misma.
- El análisis de la evolución de la Comunidad de prácticas durante este curso académico, y su comparación con la experiencia del año anterior, nos lleva a plantearnos una serie de aspectos de mejora y líneas de trabajo futuro, dirigidos fundamentalmente a:
- ampliar el número de miembros de la comunidad y
 - conseguir que los temas tratados se ajusten a las necesidades reales de los profesores que imparten docencia online, con la hipótesis de partida de que así obtendremos un mayor efecto en la participación.

Por un lado, es importante revisar los canales por los que se publicita la Comunidad de prácticas para llegar a un número mayor de profesores que impartan materias online y que puedan estar interesados en esta metodología. Para ello, resulta fundamental dar a conocer la experiencia en congresos, publicaciones, formación interna, reuniones de departamento, etc. Este esfuerzo es especialmente importante cuando se dirige a profesores online que empiezan a impartir en esta modalidad, ya que nuestra experiencia nos muestra que la actividad en la Comunidad fue mayor el año académico 2012-2013 cuando se trataba de profesores que necesitaban adaptarse rápidamente al cambio, y no profesores ya familiarizados con el entorno. El proceso de expansión de este tipo de formación posibilitará que sea cada vez mayor el número de docentes que

tengan necesidades formativas, y es aquí donde el modelo de la Comunidad de práctica se presenta como una herramienta útil que posibilita una eficiente mejora de la calidad y un punto de encuentro entre profesores que comparten una misma experiencia.

Otro planteamiento que surge de la revisión de la experiencia de este curso es la posibilidad de cambiar la interfaz usada para la Comunidad de práctica. Uno de los temas surgidos en el curso académico 2012-2013 ha sido precisamente el que se abrió para comentar los problemas que surgen con el uso de Moodle. Resultaría interesante plantear como línea de trabajo una comparativa de diversas redes privadas en las que resulte posible implementar una Comunidad de práctica como Yammer, Google +, GROU.PS, etc, y valorar las posibles ventajas e inconvenientes en relación con el uso de Moodle.

Deberemos tener en cuenta además la cuestión que hace referencia a la temporalización de la dinamización de la Comunidad, para evitar que se solape con periodos críticos con carga de trabajo muy elevada como puede ser el comienzo de un trimestre, máxime cuando la modificación de los trimestres de cuatro a tres meses ha supuesto también una mayor exigencia que en cursos anteriores.

REFERENCIAS

Villalba, M. T., Roperro, E., Redondo, S., & Santiago, G. (2011). *Hacia la excelencia en la gestión académica y su influencia en la calidad de los estudios universitarios. Una experiencia en entornos virtuales*. VIII Jornadas Internacionales de Innovación Universitaria. Madrid.

Villalba, M.T., Gaya, M. C., Gómez, E., Ferrari, G., Roperro, E. & Bellido, A. (2012). *Mejora de la docencia online a través de las comunidades de prácticas virtuales*. IX Jornadas Internacionales de Innovación Universitaria. Madrid.

Wenger, e., McDermott, R., & Snyder, W. (2002). *Cultivating communities of practice*. Boston:Harvard Business.