

**Docentes, alumnos y gestión de la
información en la universidad**

Una experiencia en el Departamento de Ciencias de la
Educación, UNLP

María Eugenia Vicente

Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación

2009

Resumen

La utilización y desarrollo de los sistemas y tecnologías de la información en el ámbito de la gestión universitaria implica posibilitar y estrechar el vínculo con docentes y alumnos, mejorar la calidad de atención a sus demandas y a la comunidad en general, a partir de presentar información sólida, confiable, actualizada y de fácil acceso.

Asimismo, implica facilitar y apoyar la administración y gestión institucional, a partir de organizar la información respecto de los procedimientos operacionales de la organización universitaria: actividades curriculares, contenidos, bibliografía, carreras, días y horarios de cursadas, inscripciones, seminarios, congresos, convocatorias, entre otros.

Por último, implica entender las tecnologías de la información y la comunicación como herramientas de participación de los diferentes actores del sistema, desde sus diferentes roles e intereses: alumnos, docentes, dirección, posibilitando un proyecto educativo, hacia la cohesión institucional.

Sobre la base de estas ideas, se expondrá una experiencia desarrollada en el Departamento de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de La Plata, a partir del trabajo llevado a cabo con la utilización del sitio web oficial de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la educación. En un primer momento, se describirán las características de este sitio y las posibilidades de presentación y organización de la información que ofrece. En un segundo momento, se expondrán las herramientas de este sitio utilizadas por parte del Departamento de Ciencias de la Educación, y de qué manera se administra y estructura la información a partir y en función de los diferentes sujetos: docentes, alumnos y equipo de gestión.

Y en tercer lugar, se compartirán ideas acerca del impacto del desarrollo y organización de la información a través de este sitio, en la organización de las carreras del Departamento de Ciencias de la Educación.

Palabras claves: *administración de la información, gestión institucional, docentes, alumnos, sitio web.*

Introducción

La Sociedad del Conocimiento consiste en un estadio del desarrollo social caracterizado por la creciente capacidad de sus miembros de obtener y compartir cualquier información en tiempo real, desde cualquier lugar y en el formato preferido. Esta capacidad está basada en las nuevas herramientas e infraestructura de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (Finquelievich y Prince; 2006). Una de las características de esta sociedad es la reticularidad, constituida a partir de redes de computadoras que permiten la expresión de las redes sociales, y la creación de otras nuevas (Silvio; 2000). En este contexto, las instituciones entendidas como espacio de desarrollo y constitución de redes sociales, debieran gestionar el ambiente en el que el conocimiento es creado, descubierto, capturado, compartido, depurado, validado, transferido, adoptado, adaptado y aplicado (Collison y Parcell; 2003) En este sentido, los espacios virtuales en las instituciones son un proceso y resultado del tratamiento y de la comunicación mediante computadoras, datos, informaciones y conocimientos, que consiste en representar electrónicamente y en forma numérica digital, objetos y procesos del mundo real. De ahí que virtualizar la universidad es, sobre todo, virtualizar sus espacios funcionales, o en otras palabras, disponer sectores del ciberespacio para apoyar o sustituir tecnológicamente las actividades académicas y administrativas realizadas físicamente en los espacios tradicionales. En consecuencia, el desarrollo de las TIC en el escenario universitario ha de sustentarse con una adecuada estrategia de administración y gestión no sólo de las tecnologías y los procedimientos, sino de la actuación de los actores y su interacción con las innovaciones que se generen y con los sistemas comunicacionales que se establezcan tanto al interior como en la vinculación con el entorno (Piñero Martín; Carillo Vázquez; García García: 2007)

Sobre la base de concebir la información como uno de los más valiosos recursos de las instituciones, los Sistemas de Información pueden ser caracterizados como los encargados de entregar la información oportuna y precisa, con la presentación

y el formato adecuados, a la persona que la necesita para tomar una decisión o realizar alguna operación y justo en el momento en que esta persona necesita disponer de dicha información (Gómez Vieites; Suárez Rey: 2007)

Los sistemas de información se encuentran conformados por tecnologías, sujetos y procesos (Ottaviani; 2007); y esta experiencia que se relata tiene como objetivo mostrar de qué manera estos tres componentes se relacionan en el marco del Departamento de Ciencias de la Educación. Para ello se describe el proceso de desarrollo del sitio web oficial de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación (FaHCE), y el rol de los docentes y alumnos en la construcción de este espacio de información y comunicación. Los sitios web se encuentran conformados por un grupo de páginas interconectadas por ligas (hyperlinks), que permiten mostrar la relación entre temas o elementos (Rodríguez Martín; Raposo Villavicencio: 2005; Aguilar Álvarez; Durán Montoya: 2000) Y constituyen la proyección e imagen de las instituciones (Ledo Mezquita y otros: 2001).

Sitio web FaHCE: el Departamento de Ciencias de la Educación

El sitio web de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación presenta su look and feel con el color verde que caracteriza a tal Facultad, puesto que cada facultad de la UNLP es caracterizada por diferentes colores, que se hacen patente también en los colores de las libretas de estudiantes.

Este espacio está conformado por diferentes hipervínculos que relacionan contenidos institucionales, de posgrados, investigación, extensión y académicos que constituyen la facultad. En el marco de la información académica, es posible ingresar al espacio virtual correspondiente al Departamento de Ciencias de la Educación. Allí encontramos dos grandes bloques: por un lado, en el cuerpo central del espacio se exponen eventos, noticias y convocatorias; y por otro lado, el menú izquierdo organiza información sobre las carreras del departamento, sus

cátedras, docentes, proyectos de investigación, publicaciones, preguntas frecuentes y enlaces de interés. Como así también información referida al staff de gestión y datos de contacto del Departamento.

A continuación se describe el contenido y propósitos de cada bloque constitutivo del espacio:

Bloque Central	
Contenido	Propósito
Introducción al espacio Ciencias de la Educación: se exponen una síntesis de los inicios de las carreras y del plan de estudios de las carreras actuales de Profesorado y Licenciatura.	Que docentes, alumnos y la comunidad en general, puedan situar el desarrollo de las carreras del Departamento a través de su historia.
Noticias: a modo de cartelera de novedades	Que docentes, alumnos y la comunidad en general se mantenga informada acerca de las noticias referidas al Departamento y a la Facultad.
Eventos: referidos a los eventos del Departamento u otros de relevancia, tales como congresos, jornadas, foros y curso de ingreso a las carreras de Ciencias de la Educación.	Que docentes, alumnos y la comunidad en general accedan a información que les permita participar de acontecimientos del Departamento y Facultad.
Convocatorias: donde se expone información referida a selecciones docentes, envío de artículos a revistas académicas, pasantías, entre otras.	Que docentes, alumnos y la comunidad en general accedan a diferentes posibilidades de desarrollo académico, del Departamento y Facultad.

Bloque izquierdo Menú	
Contenido	Propósito
Carreras: referido a las carreras de profesorado y Licenciatura en Ciencias de la Educación	Que alumnos, docentes y otros interesados accedan al plan de estudios de las carreras, y así conocer los objetivos y contenidos de las materias, como así

	también sus correlatividades.
Cátedras: listado de cátedras en orden alfabético	Que alumnos, docentes y otros interesados accedan a los programas de las diferentes materias. Los programas se encuentran en formato descargable, así pueden ser guardados en las PCs de quien así lo requiera.
Docentes: listado de docentes que conforman las carreras	Que los alumnos y otros interesados accedan a la información referida al cuerpo de profesores de las diferentes cátedras.
Posgrados: referidos a los distintos posgrados correspondientes a Ciencias de la Educación	Que alumno, docentes y otros interesados accedan a información sobre doctorado, maestrías y especializaciones del Departamento de Ciencias de la Educación
Proyectos de investigación	Que alumnos, docentes y otros interesados conozcan los nombres e integrantes de los proyectos de investigación cuya unidad ejecutora es el Departamento de Ciencias de la Educación.
Publicaciones: enlaces a las revistas del Departamento de Ciencias de la Educación	Que alumnos, docentes y otros interesados accedan a los números e índices de revistas del Departamento de Ciencias de la Educación.
Preguntas frecuentes: refiere a información sobre los horarios de consulta, y días, horarios, aulas y docentes que dictan sus clases.	Que los alumnos tengan fácil acceso a la información referida a las clases y horarios de consulta en cada cuatrimestre.
Enlaces de Interés: enlace hacia otras páginas de interés tales como las páginas webs del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, Biblioteca Nacional del Maestro, Revista El Monitor y ABC Provincia de Buenos Aires.	Que docentes, alumnos y otros interesados puedan acceder a sitios webs externos al sitio de la FaHCE, que ofrecen información de interés.

Cómo se construye el sitio web FaHCE en el ámbito del Departamento de Ciencias de la Educación

El espacio virtual del Departamento de Ciencias de la Educación, de la página web de la FaHCE, es construido y desarrollado en base a la idea acerca de que este espacio virtual contiene en su interior un tipo de sujeto implícito, constituyéndose en destinatario y productor al mismo tiempo. En consecuencia, se construye en relación al criterio de *intercreatividad* (Pardo Kuklinski: 2006): concepto que responde a un modelo de construcción del espacio web de tipo dinámico, en el que se otorga el poder de desarrolladores a la mayor cantidad de miembros posibles de la institución, en sus áreas respectivas: docentes, personal de gestión y alumnos, de forma horizontal y organizada.

Lo expresado hasta el momento, *¿cómo se manifiesta en el proceso de construcción del espacio web del Departamento de Ciencias de la Educación?*

En primer lugar, se trata de un proceso cíclico, basado en una red de sujetos que aportan necesidades, demandas, inquietudes, sugerencias para que el espacio se constituya en un organizador de información a su medida:

En un primer momento, el Departamento organiza la información de la que dispone (días y horarios de cursadas, eventos, convocatorias, horarios de consulta, etc.), a partir de sistematizarla y ubicarla: los horarios de consulta, datos de contacto de los docentes, aulas, días y horarios de las clases en “Preguntas Frecuentes” del bloque Menú. Los programas de las materias y equipos docentes de las diferentes materias son ubicados en “Cátedras”. Las selecciones docentes, convocatorias a pasantías, intercambios estudiantiles, envío de artículos a revistas académicas, se ubican en “Convocatorias”. Encuentros, congresos, jornadas, foros, se ubican en “Eventos”. La organización de esta información consiste en: mantener la coherencia entre cada dimensión de los bloques, con la información a ser publicada, teniendo en cuenta que los sujetos destinatarios navegarán por las páginas ayudados por los nombres de tales dimensiones. Asimismo, se corrobora que la información sea clara, coherente y se presente ante el destinatario de forma “amigable”, para ello se utiliza el editor de texto que permite resaltar títulos,

subrayar, insertar tablas, numeración y viñetas, e imágenes; como así también hipervincular el texto con otra página del espacio web FaHCE o con páginas externas a este. Asimismo, se adjuntan archivos para ser descargados si se cuenta con un documento al cual el destinatario debiera acceder. Luego de finalizada la organización y presentación de la información, se realiza una prueba de visualización de la página, tal como la vería el sujeto si accediera a la página desde cualquier computadora. Como resultado, se termina de delinear detalles si es necesario, y finalmente, se activa el modo “publicar”.

Estas tareas que hasta aquí se relatan: organización, edición, publicación de la información, corresponden a los “permisos” que el Departamento de Ciencias de la Educación tiene en función del “rol” que el administrador principal de la página le ha asignado. Esto es, las capacidades o acciones que pueden ser realizadas en el contexto del espacio web correspondiente al Departamento.

Luego los docentes, alumnos y la comunidad educativa interesada en conocer la información referida a las carreras de Ciencias de la Educación, acceden a la misma en función de sus intereses: por ejemplo, los alumnos ingresan a “Preguntas Frecuentes” para conocer horarios de consulta; los docentes ingresan a “Convocatorias” para conocer sobre selecciones docentes; y sujetos de la comunidad en general ingresan a “Carreras” para acceder al plan de estudios y reglamentos.

Como resultado de este último paso, según nuestra experiencia, estos sujetos y en relación a la búsqueda de información en este sitio guiada por sus respectivos intereses; se comunican con el Departamento a través del correo electrónico o personalmente y nos presentan las siguientes sugerencias o necesidades:

- Alumno: “Me es difícil encontrar los horarios de consulta en el sitio”
- Docente externo a la Facultad: “No encuentro los contenidos mínimos de las materias”
- Persona interesada en la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Educación: “En el sitio no está el reglamento de licenciatura”
- Alumno: “Falta el horario de consulta de la materia.....”

- Docente: “No están actualizados los nombres de los profesores de las cátedras, la cátedra... cambió de ayudante”
- Alumno: “pensamos que sería conveniente publicar las correlatividades de las materias”

Ante lo anteriormente expuesto, el equipo de gestión del Departamento interpreta las sugerencias y demandas, y realiza las siguientes acciones:

- ✓ **De Facilitación:** por ejemplo, si a un alumno “le es difícil encontrar los horarios de consulta”, implica que desde la página principal hasta la página donde esta información se encuentra disponible, existe ausencia de indicadores que guíen la navegación. Por lo tanto, en el cuerpo de la página principal, se edita y publica una breve introducción referida a: “Horarios de consulta primer cuatrimestre 2009: informamos que dichos horarios se encuentran publicados en “Preguntas Frecuentes” del Menú izquierdo de esta página”.
- ✓ **De corrección:** por ejemplo, actualizar los nombres del equipo docente que compone una determinada cátedra.
- ✓ **De búsqueda de más información:** por ejemplo, ante la demanda “falta el horario de consulta de la materia...”, se procede a contactar a la cátedra en cuestión, solicitarle la información y luego es publicada en el lugar correspondiente de la página web.

La mayoría de la información organizada y publicada en la página se modifica de un momento a otro (dictado de materias de cada cuatrimestre, cierres y aperturas de nuevas convocatorias, eventos; entre otros), y así el proceso antes descrito es cíclico, puesto que ante nueva información publicada, los usuarios nos comunican sus sugerencias y demandas que hacen de las acciones de facilitación, corrección y búsqueda de más información, prácticas cotidianas en la construcción conjunta del espacio web.

Conclusión

¿Por qué defender y promover el desarrollo de este espacio web?, pregunta que es posible contestar a partir de su impacto en dos sentidos principales: en la gestión de las carreras del Departamento de Ciencias de la Educación; y en el desarrollo de las competencias de los sujetos en el marco de la sociedad de la información y el conocimiento (UNESCO; 2008):

Construir este espacio virtual a través de un proceso en el que los sujetos son destinatarios y a su vez productores de la información, contribuye a gestionar las demandas y atender sugerencias relacionadas a las carreras de Ciencias de la Educación de una manera participativa, convocante e interactiva. Gestionar para y con los docentes, alumnos y la comunidad, implica facilitar los procesos comunicacionales, lograr respuestas eficaces, y procesos eficientes.

Asimismo, la construcción conjunta de este espacio virtual a partir de la influencia de las sugerencias, demandas, propuestas y necesidades, contribuye a que los sujetos se desarrollen como buscadores, analizadores y evaluadores de la información, en usuarios creativos y eficaces; comunicadores, colaboradores y productores; ciudadanos informados y responsables.

Bibliografía

AGUILAR ALVAREZ, M.; DURÁN MONTOYA, F. "Tecnología web para la entrega de docencia en la Universidad Estatal a Distancia" Segundo Congreso Universitario de la Universidad Estatal a Distancia, 2000.

COLLISON, C.; PARCELL, G. La gestión del conocimiento. Cap. 2. España: Ed. Paidós, 2003.

FALIVENE, G. M.; GURMENDI, M. L.; SILVA, G. M. "El e-learning como mecanismo articulador de procesos de gestión del conocimiento y formación continua en las organizaciones públicas. El caso del Sistema de Información Universitaria". Concurso Internacional Sobre Mecanismos de e-Learning para Mejorar la Educación a Distancia de Funcionarios Públicos en Iberoamérica. CLAD / REDAPP / REIGAP

FINQUELIEVICH, S.; PRINCE, A. "Universidades y TICs en la Argentina. Las universidades argentinas en la sociedad del conocimiento" Buenos Aires: Telefónica, 2006.

GOMEZ VIEITES, A.; SUÁREZ REY, C. Sistemas de Información. Cap. 1. México: Ed. Alfaomega, 2007.

LEDO MEZQUITA, Y.; BERGANTIÑOS HIDALGO, A.; MACHADO CENTO, A.; AZCUY MORALES, W.; PIÑEDO PÉREZ, Y. "Portales dinámicos. Sistemas para información universitaria" I Congreso Internacional de Tecnologías y Contenidos Multimedia en Ambientes Digitales. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría, Departamento de Telemática. La Habana, 2001.

OTTAVIANI, J. A.; TANCREDI, M.; SALMERÓN, E. "Políticas de gestión universitaria y su relación con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación" Universidad Nacional de Cuyo; 2007.

PARDO KUKLINSKI, H. "Pautas hacia un modelo de aplicación web institucional universitaria. El caso de los webcom: sitios de facultades de comunicación iberoamericana" Revista Zer, 21, 2006.

PASSONI, L. I.; ZANFRILLO, A. "Un modelo de gestión del conocimiento en los departamentos académicos" Centro de Investigaciones de la Gestión Universitaria, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. UNMDP

PIÑERO MARTÍN, M. L., CARRILLO VÁZQUEZ, A; GARCÍA GARCÍA, B. C. "Premisas estratégicas para la gestión de la virtualidad de la enseñanza de las instituciones de educación superior" Revista Apertura, noviembre, año/vol. 7, número 007, Universidad de Guadalajara, México, 2007.

RODRIGUEZ MARTÍN, R.; RAPOSO VILLAVICENCIO, R. "BibliOnline: un sitio para la gestión de los procesos docentes" Facultad de Informática, Universidad de Camagüey, Cuba. Revista Digital Universitaria, Volumen 6, Número 2; 2005

SILVIO, J. La virtualización de la universidad: ¿cómo transformar la educación superior con la tecnología? Cap. 1. IESALC/UNESCO, Caracas, 2000.

UNESCO, Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura "Estándares de competencias TIC para docentes". Londres, 2008.