

# El tema de la calidad en la Educación a Distancia Europea a nivel universitario

## Quality Issues in European e-Education at Tertiary Level

Wolfram Laaser  
FernUniversität in Hagen

### Resumen

Partiendo de un reciente estudio sobre la aplicación de las nuevas tecnologías en las universidades europeas, se analizan las implicaciones para las universidades virtuales en relación con el proceso de Bolonia, prestando especial atención a los casos de Alemania y Gran Bretaña. Se demostró que las regulaciones de calidad y la interpretación de los estándares son diferentes. Se analizan algunas de las líneas de actuación de la Comisión Europea para promocionar el *e-learning* y la movilidad virtual, señalando que los medios financieros para apoyar estos programas son bastante modestos.

A continuación se analiza el espectacular fracaso de la e-University británica, demostrando que un desarrollo sostenible de *e-learning* es posible sólo si se realizan buenos planes de negocio y si se tienen en cuenta criterios adicionales para un diseño de proyecto sostenible.

**Palabras clave:** Calidad, Educación a Distancia Europea, educación universitaria.

### Abstract

Starting from a recent review on ICT applications at European Universities scope and implications of the Bologna process for virtual universities are discussed. Special reference is given to development in Germany and Britain. It showed up that quality regulations and interpretation of standards are differing. In what follows some action lines of the European Commission to promote e-learning and virtual mobility are mentioned however it is also pointed out that the financial means to support the programs are quite modest.

Next the spectacular failure of the British e-University is discussed. It shows that sustainable development of e-learning is possible only if realistic business plans are set up and if some additional criteria for sustainable project design are taken into consideration. .

**Keywords :** Quality, European e-Education, Tertiary Level

## 1. Visión y Situación Actual

En 1849 Víctor Hugo escribió:

“Llegará un día en el que todas las naciones de nuestro continente se unirán en una comunidad superior y crearán una gran unión europea sin perder sus características especiales e individuales”

Sin embargo, el proceso previsto por Víctor Hugo tardó en empezar más de un siglo y medio y aún no ha terminado.

Hoy en día Europa está compuesta de 28 naciones:

Austria, Bélgica, Chipre, la República Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Islandia, Latvia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Noruega, Malta, Polonia, Portugal, Eslovaquia, Eslovenia, España, Suecia, Holanda y Gran Bretaña.

La Comisión Europea postula que en el año 2010 Europa deberá convertirse en “la economía del saber más competitiva y dinámica del mundo, con más y mejores empleos y con una cohesión social mas estrecha”.

¿Estamos muy lejos de este objetivo?, ¿qué debemos hacer para lograrlo? Queremos tratar este tema teniendo en cuenta las necesidades del sector universitario y asumiendo que el desarrollo de este sector depende del resto del sector educativo así como del desarrollo de la economía europea en general.

Según una investigación muy reciente (PLS Ramboll, 2004) sobre el uso de las nuevas tecnologías por parte de las universidades europeas, se pueden distinguir varios tipos de universidades:

- Las que van en cabeza, es decir, las que hacen un uso extenso de las nuevas tecnologías de la información y que cooperan activamente con otros proveedores de servicios educativos (18 %).
- Las universidades que cooperan con otras pero con menos énfasis en el aprendizaje electrónico (33 %).
- Las universidades autosuficientes que hacen uso de las tecnologías de la información y de la comunicación pero con poca cooperación interinstitucional (36 %).
- Las universidades escépticas que no están abiertas a las nuevas tecnologías ni buscan la cooperación con otras instituciones (13 %).

La investigación comprobó que en la mayoría de las universidades la infraestructura tecnológica básica está presente: acceso a ordenadores, a Internet, a cuentas de correo electrónico, así como a una red interna. Además la matrícula

digital y el acceso a servicios administrativos están bien difundidos. Sin embargo el uso de los servicios en línea, por ejemplo, para realizar exámenes es menos conocido.

Sólo un grupo pequeño de universidades utilizó las nuevas tecnologías como herramienta para rediseñar sus programas educativos desde el punto de vista de contenidos y curricula, aplicando por lo tanto un nuevo enfoque pedagógico.

Los resultados de la citada investigación concluyen que para la mayoría de las universidades supone un gran desafío incorporar las tecnologías de la información y de la comunicación y el *e-learning* a grandes proyectos estratégicos dentro de la organización que impliquen a toda la institución o a algún sector. Dicha transformación ha sido realizada recientemente por una universidad en estrecha cooperación con empresas privadas del sector tecnológico.

Entre las universidades más avanzadas en términos de la aplicación de las nuevas tecnologías se encuentran las grandes universidades europeas a distancia. La asociación de Universidades Europeas a Distancia (EADTU) cuenta con seis universidades abiertas y doce consorcios nacionales representando aproximadamente 150 universidades convencionales con actividades de educación a distancia.

## **2. El proceso de Bolonia y sus consecuencias**

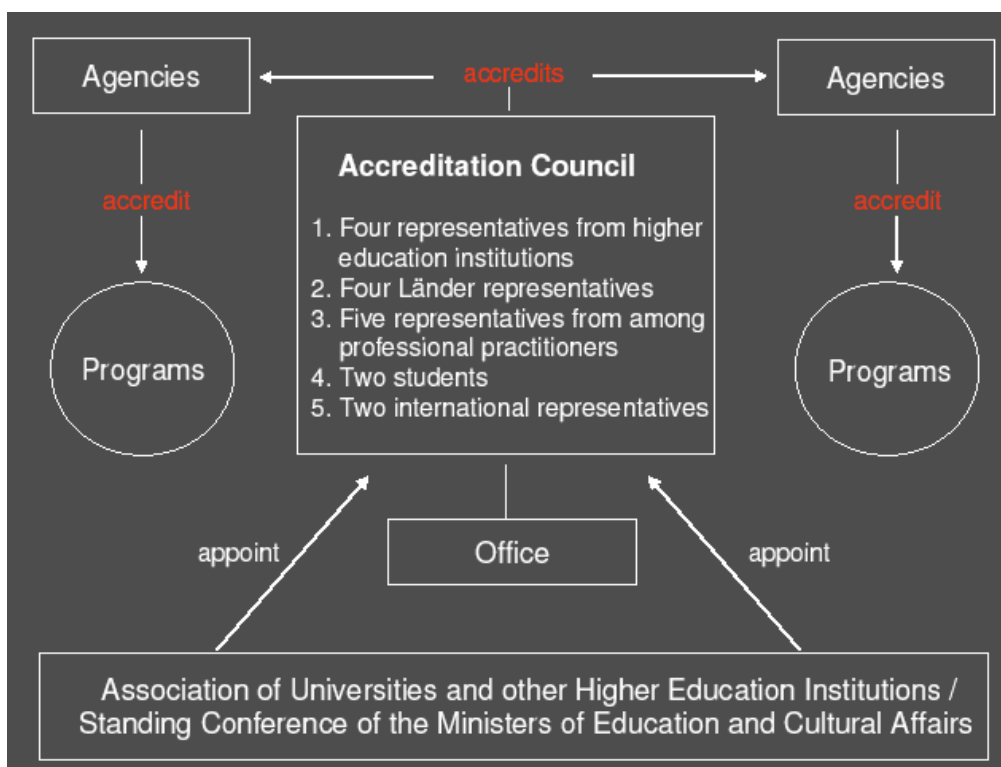
En el año 1999 los ministros europeos de educación se reunieron en Bolonia (Italia) para tomar decisiones relativas al desarrollo futuro del sector educativo superior en Europa hasta el año 2010. La declaración resultante de Bolonia recoge los objetivos siguientes:

- Incrementar la movilidad.
- Cooperación internacional en el área del desarrollo de cursos y también en el diseño curricular.
- Introducción de la estructura de dos ciclos (Licenciatura y Maestría).
- Acceso universal a la educación universitaria y desarrollo de habilidades en el marco del aprendizaje continuo.
- Establecimiento del sistema de créditos denominado European Credit Transfer System (ECTS).
- Garantía de calidad.
- Acreditación internacional.

En lo que se refiere a la garantía de calidad y a la acreditación, la lógica del proceso de Bolonia radica en la convicción de que la acreditación mutua de

ciclos, programas y cursos es esencial para facilitar la movilidad de la mano de obra dentro de Europa y para incrementar la cooperación internacional entre instituciones educativas y empresas. Sólo un sistema educativo europeo puede enfrentarse a los desafíos futuros del mercado educativo global. Así se podrá agregar una dimensión europea a los currícula nacionales universitarios (Bang, 2004). Sin control de calidad, según unos estándares aceptados de calidad, no se podrá llegar a una confianza mutua entre instituciones nacionales educativas. La acreditación para escuelas de negocios (*Business Schools*) ya está establecida hace mucho en los Estados Unidos y también en Europa, por ejemplo la agencia EQUIS. Sin embargo, para las universidades públicas, ésta es una experiencia totalmente nueva.

¿Qué supone esto, por ejemplo, para la situación en Alemania? La universidad alemana por regla general es pública. El curriculum clásico conduce al Diploma lo que, más o menos, corresponde al grado de la Maestría. Sin embargo, es necesario un cambio del Diploma a los ciclos de Licenciatura y de Maestría. La Licenciatura tiene que dar una calificación directa para el mercado laboral. La Maestría tiene dos orientaciones, una de profundización de conocimientos y destrezas aplicadas y otra rama enfocada a la investigación. Todas las carreras se deben definir y reestructurar de nuevo. Para la acreditación de las nuevas carreras, el gobierno estableció un consejo central para acreditaciones que define las líneas de acreditación para garantizar calidad y compatibilidad de carreras y ciclos. Para su acreditación, actualmente la universidad debe contratar a una agencia de acreditación. En la actualidad hay seis agencias trabajando en este campo.



Fuente: F. Börsch, Akkreditierungsrat

Las agencias evalúan por ejemplo el currículum, el concepto pedagógico, la calidad y cantidad del personal, los exámenes y la carga de aprendizaje para los estudiantes. Cuando una universidad quiere introducir una nueva titulación puede recibir la acreditación inicial a través de documentos de autoevaluación presentados tras la visita de expertos de varios días de duración. La acreditación permanente se recibe después de un análisis del primer año de funcionamiento. Esta acreditación debe ser renovada cada siete años. Actualmente alrededor de 4000 titulaciones de licenciatura y de maestría tienen que ser acreditadas y sólo un cuarto de éstas ya tienen la acreditación. La acreditación de una carrera cuesta a la universidad alrededor de 5000 euros.

Además el Ministerio de Educación pidió a las universidades que introdujeran un sistema de control de calidad permanente dentro de la universidad con informes regulares de evaluación.

Queda más o menos indeterminada la posición de los proveedores de educación a distancia dentro de este sistema de acreditación. Algunos expertos niegan que haya una necesidad particular de tratar sistemas de educación a distancia o

programas de e-learning de forma diferente de las demás instituciones. No obstante las agencias de acreditación ya han empezado desarrollar conceptos más refinados para evaluar las actividades de programas a distancia. Debemos recordar que el alumno que estudia a distancia normalmente trabaja y sólo estudia a tiempo parcial. Además tanto la comunicación electrónica como el material de enseñanza tiene un gran impacto sobre la calidad de la oferta. Otro aspecto es que la relación entre el personal interno y el personal externo es diferente del sistema convencional. Por el momento varios grupos de expertos están elaborando líneas de orientación para el *e-learning* bajo el término “eBologna”.

Algunos criterios son:

- Coherencia de aplicaciones multimediales con los resultados del proceso de aprendizaje.
- Usabilidad y diseño del software.
- Porcentaje de fases presenciales.
- Competencias en el uso de medios.
- Plataformas tecnológicas (Learning Management Systems).
- Prácticas de tutoría.
- Acceso permanente a las tecnologías utilizadas.
- Posibilidades de autoaprendizaje.
- Herramientas para la enseñanza.

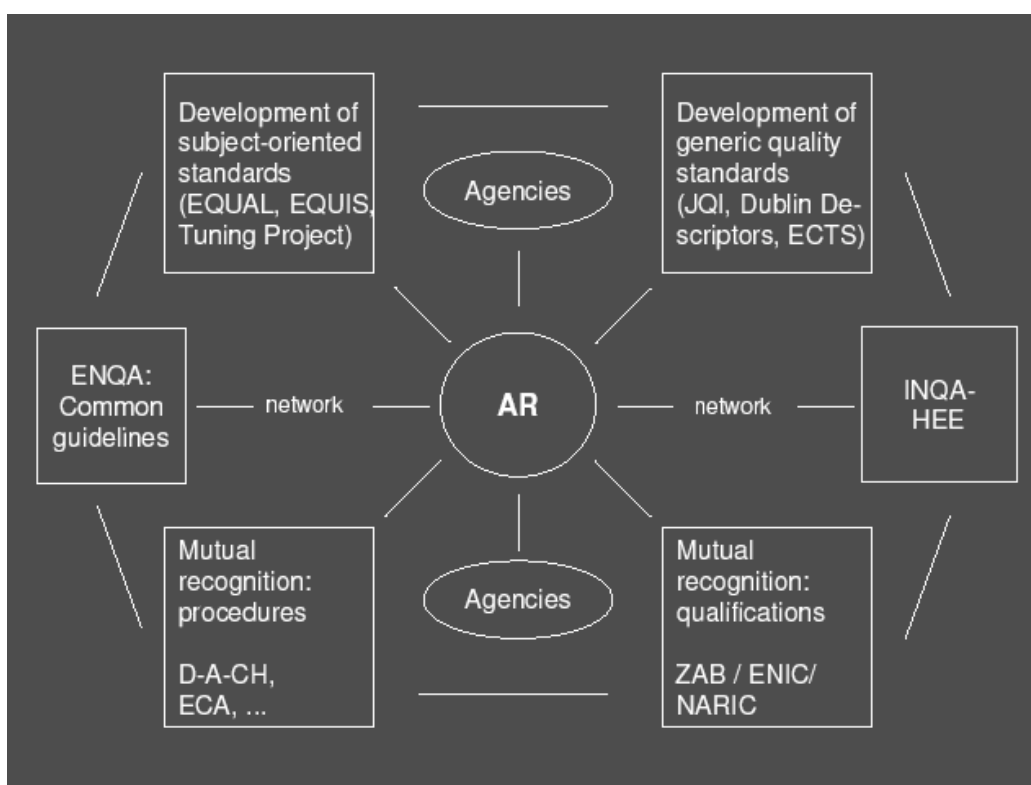
Además ha surgido una serie de instituciones adicionales que ofrecen un sello de calidad para programas de *e-learning*, investigando estrategias institucionales, orientación hacia los estudiantes, recursos, calidad del personal, gestión y presentación al público. De este modo las agencias de acreditación, podrán concentrarse más en los contenidos que en la modalidad de la enseñanza.

El proceso para asegurar la calidad en Gran Bretaña es algo diferente del seguido en Alemania. Hay una agencia central para el control de calidad (*Central Quality Assurance Agency*), que está desarrollando los lineamientos para las universidades. Hay una clasificación (*ranking*) permanente para las universidades en términos de éxito y de calidad. Sin embargo, las universidades han sido fundadas por decreto gubernamental y no por acreditación. Una cierta presión para mejorar la calidad resulta de la estrecha relación entre la agencia central de calidad y la organización estatal responsable para la distribución de recursos financieros para universidades. Las universidades tienen que pasar por una evaluación externa cada seis años; también tienen que preparar documentos para la autoevaluación.

En general, hay más escepticismo frente a estos procesos de control de calidad por el peligro de que los estándares más que promover la innovación la frenen. Así la implementación de estándares europeos en el sistema de control de calidad británico aún va necesitar algún tiempo más.

Sin embargo se pueden observar variaciones en la aplicación de estándares de calidad también en el caso de Alemania. Mientras la Comunidad Europea define que un crédito corresponde a 25 horas de estudio, los ministerios de educación en Alemania decidieron que un crédito corresponderá a 30 horas de estudio (un año completo de estudios universitarios se compone de 60 créditos o sea de 1800 horas de estudio).

Existen bastantes instituciones que se dedican a aspectos de control de calidad. El diagrama siguiente muestra las instituciones más importantes en las redes Europeas (según F. Börsch, Akkreditierungsrat).



Legenda:

Enqua: European Association for Quality Assurance in Higher Education.

ECA: European Consortium for Accreditation.

INQAAHE: International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education, Joint Quality Initiative (Working Group).

- The ENIC Network (European Network of Information Centres).
- The NARIC Network (National Academic Recognition Information Centres).

EFMD EQUIS (accreditation of business schools).

### **3. Acciones de la Comunidad Europea en el área del *e-learning***

La Comisión Europea define el aprendizaje electrónico como uso de las nuevas tecnologías multimediales y de Internet para mejorar la calidad del aprendizaje mediante el acceso a recursos y servicios y mediante el intercambio de información y la colaboración en línea.

Las acciones de la Unión Europea en el área del *e-learning* empezaron en el año 2001 con la iniciativa llamada “eLearning/eEurope”. En la actualidad las acciones se centran en los siguientes campos:

- evaluación y conocimiento compartido,
- demostración de proyectos pilotos,
- promoción de la cooperación al nivel Europeo (redes, colaboración público/privado)
- creación de una plataforma denominada “European eLearning Portal”.

Una prioridad importante es la dada a la promoción de la movilidad virtual. La movilidad virtual se puede definir como:

- Experiencia internacional de aprendizaje.
- Cursos tomados de instituciones no nacionales.
- Cursos, programas o grados desarrollados y ofrecidos en colaboración europea.
- Formación profesional común.

Actualmente contamos, en el marco del programa “Erasmus”, ya con una movilidad real de estudiantes becados por la Comunidad Europea de 100.000 por año. La educación a distancia y específicamente el *e-learning* ofrecen un potencial muy amplio para complementar esta movilidad real con una “movilidad virtual”. En este contexto la introducción del Sistema Europeo de Transferencia de Créditos juega un papel preponderante. Sin embargo hasta la fecha el e-cambio y el reconocimiento mutuo de cursos y programas está haciendo sus primeros pinitos.



Otras tendencias importantes son la promoción de la alfabetización digital (*digital literacy*), la creación de campus virtuales y el fomento de la cooperación intereuropea a nivel escolar (*school twinning*).

No obstante debemos constatar que una dotación de 44 millones de euros para el programa de *e-learning* durante los años 2004-2006 no parece muy adecuada para cumplir con unos retos tan ambiciosos.

Como mencionamos antes, uno de los objetivos del programa se refiere al desarrollo de campus virtuales. La Unión Europea apoyará el desarrollo de nuevos modelos de organización relacionados con la creación de universidades europeas virtuales y esquemas europeos de intercambio. En este aspecto debemos admitir que la mayoría de los países europeos no disponen de universidades virtuales a nivel nacional. Algunos países han establecido grupos de coordinación ofreciendo un portal común como lo hace la Net University de Suecia, otros tienen un tipo de consorcio nacional como en los casos de la Universidad Finlandesa Virtual y del Campus Numérique en Francia.

Además varios países mayores europeos como Alemania, España, Inglaterra o Portugal cuentan con grandes universidades autónomas a distancia que tienen prácticamente una cobertura nacional. A pesar de todo este cuadro no vale para los nuevos países miembros de la Comunidad Europea.

Un caso interesante es el ensayo británico para establecer una universidad virtual nacional en la modalidad privada (UKe University). El proyecto apoyado por el consejo de educación superior (Higher Education Funding Council) con una dotación de 113 millones de libras fracasó en febrero de 2004. La iniciativa surgió como respuesta a las oportunidades y a los retos que planteó el e-learning — especialmente frente a las ofertas norteamericanas de universidades virtuales como Phoenix Online University y la Maryland University College.

La UKeU, como institución privada con sólo 50 empleados, no podía otorgar títulos de la propia institución sino daba las titulaciones de las universidades participantes. El público objetivo se componía sobre todo de estudiantes internacionales de posgrado que preferían estudiar en línea en vez de trasladarse a Inglaterra. También ofrecía programas de grado especialmente diseñados para el sector de las empresas privadas. Al comienzo del año 2004, más de 20 universidades británicas junto con otras organizaciones ofertaban unos 40 programas a través de la página web de la UKeU. No obstante la matrícula fue extremadamente baja con un número total de 900 estudiantes (Garrett, 2004).

Uno de los problemas principales responsables del fracaso fue la idea de desarrollar una nueva plataforma propia con un coste de aproximado de 40-60 millones de dólares. A esto se sumó una confusión sobre la calidad de los títulos obtenidos en una universidad joven con poco prestigio y con enseñanza exclusivamente en línea.

El ejemplo británico surgiere que el establecimiento prematuro de universidades virtuales a nivel nacional o europeo antes de la existencia de un mercado europeo educativo con suficiente movilidad virtual puede terminar en una ruina pues requiere una inversión bastante grande.

#### **4. Observaciones finales**

Los sistemas para asegurar la calidad y los estándares aplicados hasta la fecha varían bastante entre los diferentes países miembros. De todos modos, una armonización no debería convertirse en un instrumento inflexible e impuesto desde arriba. En este caso la acreditación puede degenerar, sirviendo sólo para crear empleo en agencias de acreditación y de evaluación.

Además los sistemas de control de calidad deben estar más orientados a los resultados de los procesos, es decir, a las destrezas de aprendizaje en vez de concentrarse en los factores de entrada como los son la estructura del currículo o el número de docentes. También el feedback y el asesoramiento de los estudiantes deben incluirse a los procesos de control de calidad. Finalmente, el control de calidad no es un resultado estático sino un proceso permanente y dinámico que debe propiciar una mejora continua (Laaser, 2004).

Uno de los riesgos en términos de calidad para el sector del *e-learning* es el número creciente de ofertas de instituciones privadas en el mercado europeo. Algunos de estos programas tienen relaciones estrechas con instituciones públicas de enseñanza superior. Por otra parte proveedores del sector público utilizan la cooperación con empresas privadas para la subcontratación de actividades, por ejemplo, de servicios multimedia o de computación. Estos tipos de arreglos muchas veces no siguen consideraciones pedagógicas sino simplemente motivos comerciales. Las actividades a veces no forman parte del proceso de acreditación de la institución pública y se escapan de las evaluaciones. Algunas se pueden llamar “fábricas de títulos” (*diploma mills*). Por ello, sería sensato incluir las instituciones privadas y sus respectivos programas dentro del proceso y de las normas nacionales de acreditación (University of Gent, 2004).

Uno de los objetivos del proceso de Bolonia fue incrementar la transparencia de las ofertas en el mercado educativo universitario. Aún con la especialización muy diferenciada no se está garantizado ni para estudiantes ni para empleadores lo que realmente vale una licenciatura o una maestría en el mercado laboral. No debemos olvidar las lecciones históricas de una especialización exagerada.

Todavía queda un aspecto importante. Los sistemas de acreditación y de control de calidad pueden ser pertinentes pero no garantizan la calidad misma. Euler y Seufert definen la pertinencia de innovaciones de *e-learning* como su permanente aplicación y uso de una forma económicamente eficiente, vale decir que tiene un valor añadido pedagógicamente y que dispone de una infraestructura técnica y administrativa funcional y adaptable al contexto socio cultural (Seufert, Euler, 2003).

Así resultan cinco dimensiones de la pertenencia. Hay proyectos que no sobreviven por causa de la falta de un plan sostenible y realista de negocios (*business plan*). Muchos proyectos públicos sufren de una escasez de recursos financieros tras la fase de subsidios. Otros proyectos pueden fracasar porque no generan un valor añadido suficiente para el público objetivo. Otros no disponen de la infraestructura técnica y de organización adecuada para las especialidades del *e-learning*. También puede ocurrir que la plataforma no sea funcional o la calificación del personal sea insuficiente. Finalmente, la cultura de la institución misma puede no favorecer la modalidad del *e-learning*.

Esperemos que después de una fase novedosa del *e-learning* y de la lógica desilusión, entremos en una fase de consolidación que ofrezca la oportunidad de continuar desarrollando el *e-learning* a un nivel de buena y asegurada calidad y con una perseverancia elevada a todos los niveles institucionales, nacionales y supranacionales.

Fecha de cierre de la redacción del artículo: 30 de mayo de 2006

#### Cita bibliográfica del artículo

Laaser, W. (2006, Junio). El tema de la calidad en la Educación a Distancia Europea a nivel universitario. *RED. Revista de Educación a Distancia*, número 15. Consultado (día/mes/año) en <http://www.um.es/ead/red/>

## Referencias

- Bang, J. (2004). *Quality of Teaching in European Universities*, Paper presented at the Workshop on Quality of the Palestine University, Al Quds Open University, Ramallah, Palestine.
- Börsch, F. *The German System of Accreditation*. En [www.akkreditierungsrat.de](http://www.akkreditierungsrat.de).
- EADTU, Looking back on the EADTU conference 2004, EADTU info-letter, Nov. 2004.
- Garrett, R. (2004). *The real story behind the failure of U.K. eUniversity*, EQ, No. 4.
- Gutierrez Diaz, M. (2004). *European Programmes and Projects*, the eLearning Programme, Learntec 2004, Karlsruhe (Germany).
- Laaser, W. (2004) *Quality Assessment Through Evaluation of Network-based Teaching Environments*, Conference Proceedings on CD-ROM, Quality of the Palestinian University Education, Al Quds OU, Ramallah, Palestine.
- PLS Ramboll Management, *Studies in the Context of the E-Learning Initiative: Virtual Models of the European Universities*, Report to the EU Commission 2004.
- Reding, V. (2003). *Is e-learning going mainstream?* The perspective of the EC, Conference Proceedings on CD ROM, Learntec Karlsruhe.
- Seufert, S. and Euler, D. (2003). *Sustainability of eLearning Innovations*, University of St. Gallen, SCIL-paper June 2003
- University of Gent, Report on the International Seminar: Bologna and the Challenges of E-Learning and Distance Education, June 2004.