

UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA



LLICENCIATURA EN HUMANITATS

Les emocions en el procés d'aprenentatge virtual:
una aproximació des de la perspectiva de l'experiència dels
estudiants de la Universitat Oberta de Catalunya

Anna Perales Montenegro
Directora: Elisenda Ardèvol i Piera
Curs: 2005-06
aperales@gencat.net

© (l'autor/a)

Reservats tots els drets. Està prohibida la reproducció total o parcial d'aquesta obra per qualsevol mitjà o procediment, compresos la impressió, la reprografia, el microfilm, el tractament informàtic o qualsevol altre sistema, així com la distribució d'exemplars mitjançant lloguer i préstec, sense l'autorització escrita de l'autor o dels límits que autoritzi la Llei de Propietat Intel·lectual.

0. ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ

2. MARC TEÒRIC:

2.1 Què són les emocions:

2.1.1 Models teòrics a l'entorn de les emocions

2.1.2 Emocions en el procés d'aprenentatge

2.1.3 Emocions en l'ensenyament virtual

2.2 Què són els contextos d'aprenentatge:

2.2.1 Entorn virtual d'aprenentatge

2.2.2 Entorns comunicatius

2.2.3 Situacions d'aprenentatge

3. METODOLOGIA:

3.1 Metodologia

3.2 Disseny del qüestionari/enquesta

3.2 Disseny de l'entrevista en profunditat

4. ANÀLISI DE LES DADES:

4.1 Dades del qüestionari/enquesta

4.2 Dades de les entrevistes

5. CONCLUSIONS:

5.1 Conclusions generals

5.2 Conclusions obertes de futur

6. BIBLIOGRAFIA

7. ANNEXOS:

7.1 Annex I: model de qüestionari/enquesta

7.2 Annex II: model d'entrevista

7.3 Buidatge de les dades del qüestionari/enquesta

1. INTRODUCCIÓ

M'agradaria començar explicant perquè he escollit aquest tema, ***les emocions en el procés d'aprenentatge virtual a la UOC***, i com he arribat fins aquí, després de seguir un procés de reflexió llarg i meditat. Aquest treball final de carrera (TFC) neix a partir d'un profund interès per conèixer les emocions que experimenten els estudiants en els entorns virtuals d'aprenentatge. Com a estudiant d'aquesta universitat he viscut en primera persona aquesta experiència amb les impressions i els sentiments que han jugat un paper important en les meves relacions amb els companys, professors i tutors, i en tot el procés d'aprenentatge que he seguit en la carrera.

Tot va començar a partir del meu primer contacte amb la informàtica, que el vaig tenir, com la gran majoria dels usuaris, a la feina; més tard vaig descobrir Internet i el seu univers i em vaig interessar per la manera com hem anat incorporant les tecnologies d'informació i comunicació al nostre món i a la nostra vida i, sobretot, com s'han anat integrant en l'entorn de la formació acadèmica. La creació de nous sistemes i ambients d'aprenentatge universitari virtual, amb nous models pedagògics on es poden realitzar estudis superiors, en què els professors i els alumnes no estan en un mateix lloc, les formes d'estudi no són controlades directament per la presència d'un professor en l'aula, on l'estudiant ha d'assumir un gran nivell de responsabilitat per administrar el seu temps en el desenvolupament dels cursos i demostrar una capacitat d'adaptació per assumir nous processos d'aprenentatge... tots aquests elements em van suscitar una gran curiositat per entrar en aquest entorn i experimentar-lo personalment.

Tenia experiència com a estudiant en una universitat presencial i vaig iniciar els estudis d'Humanitats de forma virtual. Aleshores, va ser quan van començar els dubtes i les preguntes: vaig començar a qüestionar-me com els professors podien impartir matèries i motivar al mateix temps els estudiants sense compartir un mateix espai físic, sense veure les seves expressions facials i corporals, com els estudiants podien demostrar els coneixements que anaven adquirint i com podien manifestar els seus dubtes, les seves pors, les seves angoixes... tot plegat, em vaig començar a preguntar com es podien manifestar les emocions que generava l'aprenentatge universitari virtual, i si aquests processos eren gaire diferents dels processos d'aprenentatge presencials.

Així doncs, la principal motivació d'aquest treball relacionat amb les emocions ha estat la meva pròpia experiència viscuda com a estudiant en aquesta universitat virtual, la manera com he viscut i assimilat uns nous patrons i conceptes culturals i com els he anat incorporant al meu bagatge personal, i també, com aquests processos han anat influïent en les satisfaccions, frustracions, pors i angoixes que m'han produït el dia a dia amb les connexions realitzades on-line i amb les relacions amb tot l'entorn acadèmic de la Universitat.

Una altra motivació per emprendre aquest treball, no menys important que les anteriors, és el meu interès especial pel món dels sentiments en general i de les emocions en particular que, per a mi, estan íntimament relacionades amb tot el que realitzem en la nostra vida; i també, l'interès a conèixer com repercuteix l'adaptació emocional de l'individu al seu entorn cultural, social... i dins d'aquest món que cada vegada està més endinsat en les nostres vides, que és l'entorn virtual.

La meva idea de partida era considerar que un determinat estat emocional pot afavorir que l'aprenentatge pugui ser més reeixit, a la vegada que es pot erigir en una font de motivació. Considero que conèixer la influència que poden tenir les emocions sobre l'aprenentatge virtual és una part important del component d'un sistema educacional, i un fet que no s'estudia prou a hores d'ara. De fet, els estats emocionals dels estudiants considero que tenen un pes important per a tots els agents que estan implicats en l'educació en línia: els estudiants, els docents i també les institucions.

Però, com accedir a l'estat emocional d'una altra persona? Com comprovar aquestes idees generals que tenia? Una solució que vaig pensar va ser plantejar-me quina havia estat l'experiència d'altres estudiants. L'única manera que tinc per acostar-me a les emocions d'una altra persona és que m'expliqui què sent, com ho experimenta, quines són les seves reaccions. Amb aquest plantejament, no puc valorar si el que m'expliquen és una veritat objectiva, sinó la seva pròpia visió dels seus propis estats emocionals. Així, he abandonat qualsevol intent de mesurar objectivament les emocions, i he triat per contra un enfocament que em permet d'aproximar-m'hi a través de les narracions, de les explicacions que els mateixos estudiants donen a les emocions que diuen sentir, sense jutjar si són veritables o no, si estan ben identificades o no.

D'aquesta manera, la meva aproximació no busca definir els estats emocionals d'una manera objectiva, des de fora, sinó a partir dels comentaris i de les apreciacions subjectives que facin els meus entrevistats: si reconeixen o no la influència positiva o negativa de les seves emocions, quin paper els atribueixen en el procés d'aprenentatge, si consideren que les emocions formen part del procés educatiu o bé si sostenen que només són un afegitó, un element addicional que no aporta res significatiu, ni en positiu ni en negatiu, als seus resultats acadèmics.

Volia saber més de com altres estudiants viuen les seves emocions i reflexionar sobre què pensen de les relacions entre les emocions i els processos d'aprenentatge, ja que generalment, els aspectes emocionals no es tenen en compte en teoritzar sobre l'aprenentatge on-line —o bé només apareixen en termes negatius, com la soledat de l'estudiant davant la pantalla o la seva (possible) frustració.

Conscient que no podia intentar una aproximació des de l'estudi analític de les emocions, ja que és un camp específic de la psicologia, he intentat aproximar-me a aquesta realitat des d'allò que diuen els propis estudiants, com entenen i diuen gestionar les seves emocions en relació a l'experiència virtual. Aquest acostament s'ha fet en dues fases: primer a partir de l'elaboració d'un qüestionari/enquesta que em permetés arribar als i a les estudiants, i després, una entrevista en profunditat, més selectiva que em permetés aprofundir més en la manera com narren i expliquen les seves emocions en una interacció més extensa entre entrevistador i entrevistat.

Un cop delimitat el tema i explicat les meves motivacions, els objectius que em proposo per a la realització d'aquest treball són: conèixer les emocions que diuen sentir els estudiants en el procés d'aprenentatge universitari virtual i identificar quins elements emocionals destaquen els estudiants en relació al procés d'ensenyament i aprenentatge virtual.

2. MARC TEÒRIC

2.1 Què són les emocions

2.1.1 Models teòrics a l'entorn de les emocions

Què són les emocions? Encara que aquest treball s'engloba dins de l'ampli camp de les humanitats, i no de la psicologia, vol contribuir al coneixement empíric sobre l'experiència emocional implicada en els processos d'aprenentatge virtual des de la perspectiva dels estudiants.

Però per entendre quina mirada farà sobre les emocions, és necessari que abans em preguntí quin és el meu punt de partida, i repassar com alguns científics socials, psicòlegs i antropòlegs han mirat les emocions i quines aportacions han fet en aquest camp. Aquesta breu revisió d'algunes de les teories més cabdals en l'estudi de les emocions ens pot servir per situar el context i el sentit d'aquesta recerca, un punt de partida que també serveix per entendre què sabem de les emocions, i què en pensem des del nostre mateix entorn cultural, social i històric.

Entre els teòrics, actualment no hi ha un ampli consens al voltant d'allò que és una emoció, quines són les seves funcions i quins efectes tenen en els nostres processos cognitius. Avancem una pregunta clau: quina és la relació entre emoció i cognició? Les emocions, podem dir d'acord amb la majoria d'autors que han tractat aquest tema, són un tipus especial de procés cognitiu que mereix tanta atenció com el pensament o el llenguatge, i a la vegada exerceixen una gran influència sobre la percepció, la memòria i l'aprenentatge.

Per començar, la primera qüestió sobre les emocions fa referència al seu caràcter biològic, social i cultural. Casacuberta (2003) exposa que Charles Darwin va ser un pioner en l'estudi de les emocions, en el seu famós tractat *L'origen de les espècies*, base conceptual de tota la biologia contemporània, i que en el seu llibre *L'expressió de l'emoció en l'home i en els animals* (traducció al castellà del 1984) Darwin analitza les formes en què tots els animals (humans i no humans) expressem les nostres emocions. Aquest autor fonamentava les bases per entendre les emocions com a part de la nostra naturalesa biològica, compartint amb els altres animals certs trets considerats naturals, espontanis, no culturals, en la nostra relació amb els altres i amb l'entorn.

Inspirat en aquestes troballes, gairebé cent anys més tard, Paul Ekman va decidir d'estudiar les expressions emocionals per tal de demostrar que les expressions són trets biològics generals presents en tots els humans. D'aquesta manera s'oposava al relativisme cultural, segons el qual les emocions poden estar regulades socialment, i el seu sentit pot variar d'un context cultural a un altre. Si bé el riure i el plorar eren categoritzats com a emocions primàries presents en tots els humans de tots els temps... què els distingia dels altres primats? El riure, era igualment considerada en totes les cultures una expressió d'un estat intern de felicitat?

Són les emocions manifestacions externes d'un estat intern que surten “espontàniament” i no es poden controlar de forma conscient i voluntària? Les emocions, poden ser alguna cosa més que la manifestació externa d'un estat de coses intern?

Ekman i els seus col·legues van realitzar una sèrie d'experiments que mostren que certs fets relacionats amb les emocions, com l'expressió facial, són innats, i no pas apresos, i això és una bona pista per pensar que almenys certes característiques de les emocions són adaptacions resultat de la selecció natural. Seguint el model de Darwin, les emocions tindrien —entre d'altres— la funció de regular les relacions socials. Una cara enfadada és un advertiment a aquell que ens molesta perquè ho deixi de fer; una cara feliç ajuda a mantenir una relació més harmònica amb els teus companys; una cara de por és l'alarma davant un perill proper, etc. Ara bé, si les emocions serveixen per establir relacions amb l'entorn, i més específicament relacions i vincles socials, si son innats i no apresos... vol dir això que les nostres formes socials són idèntiques a les dels primats? I si són formes de regulació social, no pot la cultura modelar-les per adaptar-les a finalitats socials més complexes que la defensa del territori? No poden tenir un paper en l'elaboració del saber sobre els altres?

Per altra banda, i seguint a Casacuberta (2003), es plantegen dos corrents relacionats amb les emocions: el sensacionista i el cognitivista. El representant més insigne de la teoria sensacionista és William James (1842-1910), filòsof i psicòleg nord-americà, que va publicar l'any 1881 l'article “Què és una emoció”, on estableix les bases d'allò que després s'anomenarà *teoria sensacionista de les emocions*. Per a James, una emoció s'ha d'entendre, necessàriament, com un tipus especial de sensació.

En contraposició a aquesta teoria sensacionista, hi ha les anomenades teories cognitives o cognitivistes, que tenen tendència a posar l'èmfasi en les emocions com a processos cognitius, és a dir, com a estats mentals que fan referència al món exterior, i el valoren i el categoritzen d'una manera determinada.

Les teories cognitives, doncs, són aquelles que volen explicar les emocions basant-se en el fet que són un tipus especial de cognicions, és a dir, un determinat tipus d'acte mental que implica rebre informació de l'exterior i avaluar-la, la qual cosa comporta atribuir una sèrie de propietats determinades al fet o objecte en què estem interessats. Els primers autors a donar una forma científica al model cognitivista de les emocions són Schachter i Singer. Aquesta teoria també es coneix amb el nom de *model de cognició-excitació*.

En l'article del psicòleg social Robert Zajonc de 1980 “Feeling and thinking: Preferences need no inferences”, citat a Limonero (2003), l'autor posava objeccions al model cognitiu. Zajonc deia que no tots els “reconeixements”, no totes les valoracions que fem dels altres són iguals. Segons Zajonc, les emocions no poden ser cognicions, ja que són capaces de determinar algunes preferències sense que hi hagi cap mena de valoració cognitiva al darrere.

A grans trets, la interpretació que fan Limonero (2003) i Casacuberta (2003) de les teories cognitives és que analitzen les funcions mentals com a maneres de relacionar plans i objectius. Ser intel·ligent, tenir capacitat cognitiva, vol dir escollir i portar a terme plans que s'adaptin a certs objectius segons la situació en què ens trobem.

Una teoria cognitiva de les emocions significa precisament la necessitat d'estudiar aquests estats mentals com una manera que tenen els humans de combinar plans amb objectius, d'acord amb cada situació concreta en què es troben. Considero que aquest pot ser un punt de partida interessant pel meu treball, ja que vincula les emocions a processos cognitius i d'aprenentatge, i també a la valoració d'expectatives per assolir determinats objectius, i per tant, amb un significat social i cultural clar.

Hi ha entre els investigadors diversos intents de fer una tipologia de les emocions. Per exemple, Tomkins (1962) va suggerir que hi ha vuit emocions bàsiques: por, ira, angoixa, alegria, disgust, sorpresa, interès i vergonya. Plutchik (1980) va distingir més tard vuit emocions bàsiques diferents: por, ira, pena, alegria, disgust, sorpresa, acceptació i anticipació. Més recentment, Ortony, Clore i Collins (1996) han recollit un resum de les llistes d'emocions bàsiques aportades per diferents autors. D'aquestes llistes, les quatre emocions més comunes (combinant sinònims com ara alegria i felicitat) són por, ira, pena i alegria. Les dues següents més comunes són el disgust i la sorpresa i, després d'aquestes sis, les llistes difereixen. Però no tots els estudiosos sobre el tema de les emocions coincideixen en el nombre d'emocions anomenades bàsiques o primàries, sinó que varien d'un autor a l'altre, tot i que parteixin d'un mateix posicionament inicial.

Si bé veiem que no hi ha acord en establir una tipologia i nombre d'emocions, si que sembla útil tenir en compte aquestes categories a l'hora de pensar les emocions i el valor que els hi donem. Les classificacions de les emocions bàsiques que fan servir Tomkins i Izard (1999), que són *interès, sorpresa, alegria, angoixa, por, vergonya, fàstic i ràbia*, poden ser útils a l'hora d'endregar i interpretar les dades obtingudes, ja que ens permet ordenar les emocions en bàsiques i secundàries, amb signe positiu o negatiu. A més, aquests autors fan referència al paper que les emocions exerceixen en l'adaptació de l'individu al seu entorn social, i sostenen que els principals mitjans de comunicació de l'estat emocional als altres són l'expressió facial i els moviments de la postura i l'expressió verbal. Així, a través de l'expressió verbal podem arribar a l'experiència emocional de les persones i les entrevistes en poden donar bones pistes.

Però les emocions són presents en la vida de totes les persones, pràcticament en tot el que fem —quan ens enfadem, quan no ens surten bé les coses, quan ens alegrem i estem satisfets quan triomfem, quan estudiem amb interès o amb desgana...—. Per això és important assenyalar que alguns teòrics del corrent anomenat *construccionista* fan èmfasi en l'anàlisi de la funció social de les emocions. Per a McCarthy (1989)¹ les emocions són processos eminentment socials, i Mathews (1992) manté que les emocions no són un estat intern del subjecte ni el producte de les pròpies accions de l'individu; al contrari, estan causades per la interacció amb altres persones. En la seva opinió, no hi ha possibilitat teòrica de preguntar-se a propòsit de qualsevol emoció que no sigui socialment formada i experimentada. La perspectiva construccionista, per tant, atorga tot el pes als factors socioculturals com a determinants de les emocions².

Les teories construccionistes comparteixen la noció que les emocions tenen a veure amb la interiorització de valors. Les emocions constitueixen també conductes apreses, enteses i recreades com a respostes adequades i típicament esperades dins de

¹ Citat en l'article de R. Luna de la Universitat de Guadalajara (2001).

² Els teòrics que assumeixen aquestes perspectives fan un major èmfasi en la situació i en la definició que l'actor social atorga a aquestes situacions que als contextos socials i històrics en els quals té lloc i es recrea la cultura emocional.

l'entorn cultural. Tant és així que quan la resposta emocional no es l'esperada, el subjecte que està transgredint allò que està establert es pot fer objecte d'alguna de les sancions disponibles dins del repertori sociocultural (prohibicions i pressions socials de diferents tipus, reprimendes verbals explícites o d'altres).³ Aquesta perspectiva teòrica també em pot ser útil per interpretar les narracions dels estudiants sobre les seves emocions i com les valoren en relació amb el procés d'aprenentatge.

En definitiva, aquí tan sols he volgut esbossar una ampla panoràmica pel que fa a l'estudi de les emocions des de diferents posicions teòriques. Sense voler entrar en polèmica sobre l'origen de les emocions, considero que aquestes formen part dels nostres processos cognitius, amb una base biològica clara tenen una funció de regulació social i el seu valor i significat s'estableix a través de processos culturals i socialment apresos. En aquest treball m'he centrat més en aquest últim aspecte, en el seu vessant més cultural i social, en com expressen verbalment les seves emocions, com les valoren i com les diuen experimentar en l'ensenyament virtual.-

El treball de camp d'aquest TFC s'ha mirat d'enfocar des de l'experiència de l'estudiant, de com entén (de com entenen cadascun d'ells) quina ha estat l'adaptació al procés d'aprenentatge i als entorns comunicatius de la UOC, focalitzant les preguntes i respostes del qüestionari i de l'entrevista sobre els estats emocionals que han viscut davant de les diverses situacions pròpies d'aquest procés d'aprenentatge.

2.1.2 Emocions en el procés d'aprenentatge

Per què relacionem les emocions amb el procés d'aprenentatge? Perquè, d'acord amb el que hem exposat en l'apartat anterior i en les motivacions del treball, partim del supòsit que en tot allò que fem s'experimenta algun tipus d'emoció o sentiment, i que aquesta experiència emocional també es dona, amb uns perfils específics, en els processos i tasques pròpies d'un procés complex com és l'aprenentatge.

Hi ha autors, com Salzberger-Wittenber et al. (1983) que consideren necessari prendre més consciència del paper que juguen les emocions en l'educació acadèmica sense oblidar cap grup d'edat: nens, adolescents, joves, adults i persones grans. Encara que reconeixen que no és una tasca fàcil, els autors aposten per l'educació emocional del professorat a través de l'observació dels propis sentiments en relació amb l'activitat professional. La comprensió emocional derivada d'un mateix és transferible a les situacions relacionades, és a dir, pot ajudar a comprendre millor les respostes, les motivacions i les necessitats dels altres, ja siguin estudiants, col·legues, o professors. Les condicions emocionals necessiten un cert equilibri perquè un individu, i per tant també un aprenent, pugui afrontar una determinada situació de manera òptima. Aquest concepte és el *d'activació*. Segons la teoria de Hebb (citat a Limonero, 2003) si se sobrepassa un determinat nivell òptim d'activació, la conducta es desorganitza i apareixen les emocions negatives, per exemple l'ansietat. En el nostre context d'aprenentatge, entenem que aquesta idea es pot aplicar a una de les tasques que han de fer els estudiants, almenys una vegada l'any: els exàmens.

³ Aquestes perspectives fan distinció entre la sociologia i les disciplines que tradicionalment s'han ocupat de l'anàlisi de les emocions.

Quan un estudiant està poc motivat davant els exàmens, és possible que amb prou feines estudiï, mentre que si té molta motivació, les preocupacions i les pors per aprovar aquesta assignatura, li impediran la concentració i, per tant, dur a terme l'aprenentatge que necessita per enfrontar-s'hi amb èxit. Durant l'examen, s'incrementarà la seva activació i no rendirà com ho hauria de fer, ja que no ha pogut estudiar en unes condicions emocionals o d'activació idònies. No obstant això, si l'estudiant presenta nivells moderats d'activació, el seu aprenentatge millorarà i possiblement el seu rendiment també.

L'ansietat davant de l'avaluació es refereix típicament a una ansietat suscitada per condicions i situacions del context educatiu, que tenen a veure amb l'ensenyament, l'aprenentatge i el rendiment acadèmic. Així, l'ansietat davant l'avaluació pot ser vista com una reacció límit a una reacció d'estrès. Aquesta reacció és evocada quan les aptituds i capacitats intel·lectuals, motivacionals i socials de l'estudiant son fixades o excedides per demandes que provenen tant del propi subjecte com d'altres persones significatives per a ell, o bé, de l'ambient acadèmic (Schemer, 1989).

2.1.3 Emocions en l'ensenyament virtual

Actualment hi comença haver una preocupació entre els professionals que es dediquen a l'ensenyament virtual sobre qüestions relacionades amb *la motivació dels estudiants*. Alguns d'aquests temes han estat etiquetats per experts i investigadors amb denominacions com *satisfacció*, *ansietat*, *continuïtat*, *barreres a l'aprenentatge o abandonament* de l'estudiant (Simonson, 2000).

En aquest marc, una preocupació latent i recurrent és la suposada *frustració de l'estudiant en línia*. D'acord amb aquesta teoria, els entorns d'aprenentatge virtual no solament ofereixen noves oportunitats d'aprendre a distància, sinó que també originen una sèrie d'interaccions que poden frustrar o desmotivar l'estudiant en línia. La frustració pot afectar negativament l'aprenentatge de l'estudiant o fer que fins i tot abandoni. A més, pot repercutir en el docent i també pot perjudicar el prestigi i el finançament de la institució en la qual té lloc la formació (Borges, 2005).

Per exemple, un estudiant exposa en un dels qüestionaris d'aquest treball: "...em va costar molt adaptar-me a aquest tipus d'ensenyament. Vaig sobrevalorar les meves possibilitats i em matriculava de massa assignatures, que després no podia assumir i havia d'abandonar-les, això em provocava impotència i frustració, però al final vaig aprendre a ser més realista i adaptar les assignatures al temps real que en disposava".

En l'estudi de cas que van dur a terme Hara i Kling l'any 1999 sobre la frustració dels estudiants d'un curs de formació en línia, és interessant comprovar que inicialment se centraven en *l'aïllament* com un problema que havia d'afectar previsiblement aquesta mena d'estudiants. Ara bé, a partir de les observacions i entrevistes que varen fer, de seguida es van adonar que l'aïllament no era un problema tan punyent per als estudiants com el de la frustració.

Van modificar l'enfocament de l'estudi i examinaren quines frustracions experimentaven els estudiants que els dificultaven l'aprenentatge i la satisfacció; la seva conclusió és que no es tractava de frustracions casuals, sinó que eren degudes a accions o mancances per part dels agents formatius, és a dir, de l'estudiant mateix, del docent i de la institució. Hara i Kling observaven igualment (1999: 23) que el risc que un estudiant frustrat no torni a participar més en la formació en línia és ben real.

Podem correlacionar aquesta experiència amb una de les respostes al qüestionari d'aquest treball: "vaig demanar que canviessin unes dades incorrectes del meu expedient i no havia manera que ho fessin. Ho vaig sol·licitar a secretaria al tutor... vaig sentit impotència, ràbia, em vaig sentir sol...".

Segons Borges, en la formació en línia, per més que l'estudiant sigui un element central, el docent ha de ser conscient de les accions o mancances en què, també ell, pot incórrer. Tot i les funcions facilitadores i de guia que té assignades un docent, les seves actuacions poden influir d'una manera decisiva en la motivació o en la frustració dels estudiants que tinguin encomanats. Per tant, el docent hauria de prevenir o evitar algunes accions o situacions que poden dur a situacions emocionalment negatives (Borges, 2005).

Les actuals teories sobre ensenyament virtual ens diuen que és fonamental que un docent en línia hagi experimentat en la seva pròpia pell el que representa el fet de ser un estudiant en línia. Les estratègies i habilitats que ha de posar en joc, la interacció i la complicitat que forçosament ha de promoure no poden ser completes si el docent no ha estat prèviament, si més no un sol cop, estudiant en línia (Prendergast, 2003).

Es considera que l'aprenentatge en línia és un procés de construcció del coneixement (Guitert Giménez, 2000), en el qual la col·laboració entre els estudiants i la percepció que pertanyen a un grup ajuden a prevenir la desmotivació i l'abandonament (Lee, 2003). En el disseny d'un curs en línia hi pot haver un gran component conceptual o procedimental, però pot ser que es deixi de banda el caràcter de l'aprenentatge com a procés social (Hopkins, en premsa). Si el docent no té en compte el pes tan rellevant de la interacció en l'aprenentatge de l'estudiant (Badia i Mominó, 2001), aleshores reforça la seva individualitat i sentiment d'aïllament, factors que poden dur a una situació problemàtica (Borges, 2005).

Oferir un ajut tècnic deficient en l'aprenentatge virtual és una mancança que apareix constantment en la bibliografia sobre motivació i frustració: les dificultats tècniques són un element clau en el *descoratjament* de l'estudiant en línia i sovint esdevenen un obstacle insalvable (Borges, 2005). Aquest tipus d'argument es pot trobar a Hara i Kling (1999) Murray (2001), i Prendergast (2003), els quals coincideixen a afirmar que un bon servei d'ajut informàtic i tècnic en general és fonamental per a la bona marxa de l'aprenentatge i la formació. Qualsevol estudiant i qualsevol docent saben que les dificultats tècniques influeixen poderosament tant en el grau d'aprenentatge com en el de satisfacció.

Segons les meves dades, una altra de les respostes als qüestionaris sembla corroborar aquestes afirmacions: "al començament dels meus estudis virtuals vaig tenir molts problemes tècnics, vaig estar a punt d'abandonar...".

Com veiem, "l'abandonament pot estar relacionat amb el fet que els estudiants sobrepassin els seus límits personals, que no han sabut determinar prou bé per a integrar els seus estudis al seu tipus de vida", afirma Tresman (2002:3).

A ningú se li escapa que, per a estudiar virtualment, l'estudiant ha d'estar més motivat que si el tipus d'estudi fos presencial i que, possiblement, aquest sigui el factor decisiu que provoca que, tradicionalment, existeixi un abandonament considerable d'estudiants en aquest tipus d'ensenyament (Mominó, 2001).

Una expectativa arriscada és considerar que la formació en línia no requereix esforç o que n'hi ha prou amb una implicació mínima. L'aprenentatge en línia requereix tant d'esforç com qualsevol aprenentatge amb altres mitjans. Pel que fa a la comparació entre l'esforç que cal en la formació presencial i el que comporta la formació en línia, és interessant el que ens diu Connie Broughton (citada per Murray, 2001: 2): "Potser un estudiant, en els cursos tradicionals, acostuma a despreocupar-se i a fer el mínim per aprovar. Doncs bé, aquest mateix estudiant, en la formació en línia, suspèn".

La formació en línia s'ha qualificat també de *freda i impersonal*. S'ha dit que la seva estructura tecnològica és inadequada per a l'experiència social que tota educació hauria de comportar. Aquests últims anys, l'educació en línia ha generat nous motius de desconfiança i d'insatisfacció tant entre professors com entre els estudiants. Per esmentar solament dos exemples: a la Universitat de York de Toronto, la tercera universitat més gran del Canadà, els professors van fer dos mesos de vaga el 1997 per demanar una millor protecció contractual i pel dret de mantenir el caràcter presencial dels seus cursos; i el 1998, els professors van protestar contra una iniciativa en línia que es volia engegar a la Universitat de Washington, amb l'argument que l'"educació no es pot reduir a una baixada d'informació" (Ros, 2001).

Altres estudis com els d'Ehrman (1990) o Santo (2001), analitzen les implicacions per a l'educació a distància de factors personals dels estudiants com són: estils cognitius, factors psicològics relacionats amb l'edat, el sexe, variables afectives com la motivació i l'emoció, altres característiques de la personalitat, i com aquests factors poden adequar-se millor a un enfocament més o menys constructivista del model pedagògic en què es basa l'educació a distància.

Segons Barberà (2001), entre els factors que poden afectar la motivació podem trobar els relacionats amb la situació vital de l'estudiant, els factors personals, i els relacionats amb l'activitat que genera l'estudi. A més, segons la psicologia sociocultural, la motivació ja no es consideraria una qualitat de l'individu davant d'una activitat, sinó més aviat una característica que sorgeix quan es posen en relació els estudiants amb les tasques a realitzar i la resta d'elements institucionals i socials; per tant, és necessari tenir en compte els processos interactius de construcció mútua de les motivacions i intencions en un escenari on contínuament van canviant les condicions que els caracteritzen.

Finalment, volem dir que la revisió de la bibliografia ens ha proporcionat poques referències pel que fa a la investigació de la relació existent entre els contextos personals i socials de l'estudiant a distància amb la continuïtat o l'èxit en els seus estudis, especialment si ens referim a programes d'estudis universitaris desenvolupats íntegrament on-line (per a aquest tema, vegeu Morante, 2005).

2. 2 Què són els contextos d'aprenentatge

Per tal de conduir la recollida de dades i organitzar el qüestionari i l'entrevista, vaig establir una distinció entre entorns d'aprenentatge i situacions d'aprenentatge. En primer lloc, m'interessava conèixer com reacciona l'estudiant davant de la UOC, és a dir, com reacciona emocionalment a la dimensió institucional de la UOC com a comunitat virtual d'aprenentatge, com a institució, com a imatge corporativa, prenent com a punt de partida i considerant com a primer context d'aprenentatge el campus virtual de la UOC.

En segon lloc, m'interessava saber quina experiència emocional tenen els estudiants en relació amb els diferents entorns comunicatius de la UOC, considerant des de els aspectes tecnològics, fins la seva relació amb secretaria, o com viu la seva interacció en diferents entorns comunicatius no necessàriament vinculats a l'ensenyament d'una matèria.

Finalment, volia centrar-me concretament en les situacions d'aprenentatge, com l'estudiant percep la seva experiència emocional en relació amb la comunicació amb els seus consultors, amb els altres companys, amb les activitats a realitzar, les trobades presencials, els exàmens, etc.

Com hem vist en l'apartat anterior, en la frustració i satisfacció de l'estudiant en línia intervenen factors de caràcter tecnològic i institucional, no directament vinculats als continguts d'una assignatura o al procés concret d'aprenentatge. Per tant, a l'hora de fer l'estudi havia de tenir en compte els diferents contextos d'aprenentatge entre els quals es mou l'estudiant.

Així, en primer lloc, cal considerar les emocions relacionades amb l'entorn virtual d'aprenentatge on es mouen els estudiants, i el podem caracteritzar com un model organitzatiu basat en una interfície gràfica on els espais van des de la possibilitat de realitzar determinades gestions acadèmiques i personals —sense haver d'anar a cap centre físic— fins a la virtualitat total d'algunes matèries. A més, aquest tipus de gestió de l'entorn virtual fa possible un tractament global i sistemàtic de l'organització. Així doncs, aquest entorn és el primer que rep l'estudiant, el primer que veu de la institució i que està organitzat en espais on els estudiants realitzen totes o quasi totes les activitats durant el període en que transcorre el seu procés d'aprenentatge a la universitat.

Aquests espais oberts on compartim coneixements i que ens faciliten l'aprenentatge són en definitiva els que poden provocar en la seva interrelació amb els altres situacions comunicatives emocionals de diferent categoria. Per això, és important conèixer com expliquen els estudiants que ha incidit cada un d'aquests entorns en l'aspecte emocional dins la seva vida universitària, i quina ha estat la seva utilitat durant el procés d'aprenentatge.

Abans de continuar definint els contextos concrets d'aprenentatge, hem fet una breu revisió bibliogràfica per veure on es situa l'educació en l'aprenentatge virtual. Segons Sangrà (2002: 118), l'educació en entorns virtuals d'aprenentatge no es situa, necessàriament, dins de cap orientació educativa concreta.

Igual com en la presencialitat, hi ha convivència entre orientacions i didàctiques diverses, sempre que actuïn de forma coherent amb les finalitats educatives i amb els objectius de l'educació. Es pot dir que la diferència més evident entre l'educació presencial i la virtual consisteix en el *canvi de medi* i en la seva optimització. En l'oportunitat que ofereix les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) per al desenvolupament de continguts educatius en canals de comunicació virtuals.

Segons els cànons de l'e-learning, la metodologia educativa per aquests entorns virtuals d'aprenentatge ha d'estar *centrada en l'estudiant*. No pot ser d'altra manera, sobretot s'ha de tenir en compte les característiques especials dels estudiants no presencials, atès que el seu problema no és la distància sinó el temps, és a dir, la impossibilitat d'estudiar o accedir a centres de formació convencionals en horaris preestablerts. Aquests estudiants necessiten d'un sistema que s'adapti a ells, no ells al sistema. També són importants els avantatges que presenta l'accés a la informació de persones aïllades geogràficament o amb dificultats físiques; la possibilitat de personalitzar l'aprenentatge i les diferents capacitats, coneixements i interessos de l'alumne, i l'actualització constant de materials i continguts, entre d'altres (Duart, Lara, Saigi, 2003).

Així doncs, es considera que un dels objectius dels contextos d'aprenentatge virtual és aconseguir que cada persona pugui satisfer les seves necessitats d'aprenentatge aprofitant al màxim el seu esforç. Com veiem, és un plantejament individualista i maximitzador, i aquestes expectatives juguen un paper important en la valoració de les emocions vinculades a l'ensenyament virtual.

2.2.1 Entorn virtual d'aprenentatge:

He definit com entorn virtual d'aprenentatge el conjunt del campus virtual com interfície de comunicació de l'estudiant amb la comunitat universitària. En aquest entorn és on s'agrupen les diferents eines i serveis per l'aprenentatge i on interaccionen el personal de gestió institucional, el professorat i els estudiants (Duart, 2003). En aquest espai treballen tots els alumnes, professors i membres de la universitat i permet dur a terme un ensenyament no presencial mitjançant les noves tecnologies i de nous recursos didàctics de l'aula com són el debat, el taulell de professor, el tutor, la biblioteca. L'entorn virtual es pot definir com el conjunt de funcions que fan possible la interacció entre els col·lectius que componen el centre (estudiants, professorat, companys de l'aula virtual, materials didàctics, biblioteca virtual, la secretaria, el rector...) sense necessitat de coincidir ni en l'espai ni en el temps.

Segons Guitert (1999) aquest espai educatiu ens permet un nou tipus de relació molt més personalitzada que es dona a la universitat presencial, atès que els missatges són persona a persona, de tu a tu, d'estudiant a tutor o de consultor a estudiant i tot això sense coincidir cara a cara.

El fet d'estudiar des de casa no vol dir que els alumnes estiguin desconnectats del que passa al Centre. Els estudiants poden mantenir converses amb altres companys, com ho fan els estudiants de qualsevol universitat cada dia als passadissos, poden consultar llibres disponibles a la resta de biblioteques universitàries de Catalunya, poden entrar al bar, o bé consultar la premsa.

2.2.2 Entorns comunicatius:

Dins de l'entorn virtual d'aprenentatge, cal distingir diferents tipus d'entorns comunicatius, es a dir, espais de relació i de comunicació de l'estudiant amb diferents sectors de la universitat: administració, gestió i docència. Podem definir l'entorn comunicatiu com l'espai, dins l'entorn virtual d'aprenentatge, que fa possible que existeixi la interacció virtual per mitjans telemàtics. Aquests són els espais destinats a la participació comunicativa dins l'estructura del context d'aprenentatge, orientats a les relacions de l'estudiant dins del procés d'aprenentatge (secretaria virtual, associacions, relacions socials i culturals, comunitat, tutories, aules, correu electrònic...), seguint Duart (2003).

Segons el discurs pedagògic de l'e-learning, en un campus virtual els recursos, com les eines, són bàsics per generar i mantenir la sensació de pertinença a la institució. Amb aquesta finalitat, aquests espais dedicats a les relacions i gestions comunicatives incorporen tots els recursos tecnològics de què disposa un entorn comunicatiu per permetre aquesta relació (Ramírez, 2000).

Dins d'aquests entorns, la virtualitat ofereix la possibilitat de crear uns nous espais de relació, i són tractats de forma diferent per extreure el màxim del seu potencial. La riquesa d'aquests nous entorns, encara en fase d'exploració, són enormes, i el seu poder està en la nostra capacitat per saber-los fer servir i treure el màxim de les seves possibilitats.

Els entorns comunicatius són molt importants per analitzar les reaccions emocionals de l'estudiant en relació amb la seva comunicació amb la universitat: tutors, acadèmica, secretaria... i en relació amb els diferents espais virtuals en què poden tenir lloc aquestes expressions emocionals.

2.2.3 Situacions d'aprenentatge

Finalment, he considerat un tercer nivell on es concreta el procés educatiu o l'ensenyament d'una matèria. En les situacions d'aprenentatge és on es realitzen les comunicacions de caire acadèmic —personals, col·lectives, institucionals— necessàries que es donen en el desenvolupament dels objectius de l'estudiant durant el procés de l'aprenentatge virtual. En aquestes situacions, els estudiants i professors interactuen i cooperen en el marc dels contextos d'aprenentatge, i constitueixen una comunitat que utilitza la xarxa per crear, estructurar, compartir i difondre el coneixement, d'acord la interpretació que en fa Lara (2003).

Algunes situacions en l'aprenentatge que es donen en aquest entorn:

- o Intercanvi d'informació entre estudiants: comunicació generada entre estudiants.
- o Intercanvi d'informació entre els estudiants i el tutor: comunicació generada entre els estudiants i el tutor
- o Informació publicada pel tutor: situació que es presenta quan el tutor publica informació relacionada amb l'assignatura, metodologia de treball, materials addicionals necessaris per l'assignatura.

- o Avisos: situació que es presenta quan el tutor, els estudiants o el sistema han de comunicar automàticament informació o notícies importants o urgents.
- o Sol·licitud de documentació: situacions que existeix entre els estudiants i l'organització en tot el procés d'aprenentatge.
- o Agenda/planificació: situació comunicativa que té lloc quan s'ha d'organitzar una agenda o s'ha de programar la realització d'un projecte (terminis fixos o dates importants amb notes específiques).
- o Publicació de treballs: situació que es presenta quan els estudiants comparteixen els resultats de projectes. Això significa que mostren els seus treballs als altres, discuteixen i critiquen les solucions proposades.
- o Avaluació i autoavaluació: situació que té lloc quan els estudiants contribueixen a l'avaluació final dels treballs.

En síntesi, en el procés d'aprenentatge virtual cal tenir en compte una sèrie d'elements tecnològics i socials que tenen un paper important a l'hora de conduir les expectatives dels estudiants i de fer efectiu el procés educatiu. Distingir entre entorn virtual, entorn comunicatiu i situacions d'aprenentatge ens permet organitzar la recollida de dades sobre les emocions dels estudiants tenint en compte els aspectes tecnològics, gràfics i comunicatius que intervenen en el conjunt de l'ensenyament virtual. Si volem copsar les emocions en l'aprenentatge virtual, hem de subratllar que l'experiència emocional d'un estudiant es pot manifestar en els tres grans àmbits relacionats amb les diferents contextos d'aprenentatge virtual que hem esmentat:

- l'entorn virtual d'aprenentatge: les emocions que genera el campus virtual, el mateix disseny i interfície gràfica, la UOC entesa com un entorn, un univers virtual, una comunitat on-line.
- els entorns comunicatius: les emocions que desperten en els estudiants la seva interacció en diferents entorns de comunicació: la seva relació amb secretaria, biblioteca, i l'aula, i dins de l'aula, amb els espais d'interacció comuns, com el fòrum, o en els espais d'interacció privats, via e-mail, amb tutors, professors i companys.
- les situacions d'aprenentatge: les emocions que experimenten més concretament en relació al seu procés d'aprenentatge, que tenen a veure amb la seva percepció de les trobades, les activitats d'avaluació continuada, les proves presencials, però també es defineixen a partir de situacions comunicatives específiques, com la resposta d'un professor a la seva demanda de revisió d'examen.

3. METODOLOGIA

3.1 Metodologia

El treball de recerca parteix de la experiència viscuda com a estudiant en una universitat no presencial, i està enfocat des d'una perspectiva metodològica qualitativa, és a dir, des de l'experiència dels propis estudiants. La tècnica de treball de camp es pot considerar com una aproximació qualitativa a l'objecte d'estudi que m'ha d'ajudar a obtenir dades empíriques a partir de qüestionaris i entrevistes en profunditat, perquè el què m'interessa és conèixer i identificar les diferents emocions que diuen experimentar els estudiants de la UOC en el seu procés d'aprenentatge. Com diuen Taylor i Bogdan (1992) *"la metodologia qualitativa es refereix a la investigació que produeix dades descriptives: les pròpies paraules de les persones o parlades o escrites i la conducta observable...(...)"*.

La recerca qualitativa, com molt bé diu Elizabeth Bott, no consisteix a formular hipòtesis contrastables, sinó a desenvolupar-les a partir del procés de recerca i en assegurar-nos que són les apropiades per a les nostres dades (Bott, 1990: 44). Aquesta actitud metodològica, que és el puntal de la recerca qualitativa, és cada cop més defensada dins de les ciències socials com a forma d'aproximació a la comprensió dels fenòmens que volem explicar, i suposa un pas previ i necessari en l'elaboració de models teòrics (Taylor i Bogdan, 1978).

D'acord amb aquesta aproximació metodològica, no pretenem obtenir un coneixement objectiu sobre les emocions, sinó esbrinar com els actors socials diuen experimentar-les i com les valoren en relació a la construcció de la seva experiència. Es tracta d'un coneixement "intersubjectiu", ja que parteixo de la pressuposició de que la manera com viuen els estudiants la seva experiència a la UOC no es "única" i "intransferible", sinó que hi puc trobar unes pautes i patrons comuns, que ens poden orientar en l'avaluació que els estudiants fan de la seva experiència. Aquesta experiència emocional penso que orienta les seves decisions sobre continuar o no amb els estudis, i contribueix a la seva percepció d'èxit o de fracàs, i a la construcció de la seva valoració sobre el continguts docents, el professorat... reforçant o no les seves motivacions inicials per estudiar. Pensem que la major part dels estudiants són majors de 25 anys, molts d'ells amb altres llicenciatures, i que escullen aquesta opció perquè treballen, tenen família, etc.

Per assolir els dos objectius que em proposo en aquest treball *"conèixer les emocions que diuen els estudiants sentir en el procés d'aprenentatge"* i *"identificar quins elements emocionals destaquen en relació al procés d'ensenyament i aprenentatge virtual"* he fet servir les tècniques següents per a la recollida de les dades:

- Qüestionaris/enquestes on-line
- Entrevistes personalitzades

Per tant, la base del TFC ha estat un treball de recerca d'orientació qualitativa per tal de conèixer l'experiència emocional dels estudiants, amb la realització primer d'enquestes o qüestionaris, i després d'entrevistes qualitatives en profunditat, (semiestructurades) flexibles i dinàmiques i amb el factor indispensable de l'observació. És durant el treball de camp que aquesta mirada ha anat adquirint forma i concreció i s'ha pogut aprofundir en les emocions que els estudiants diuen haver sentit, a partir de la seva experiència personal com a estudiant a la UOC.

La unitat d'anàlisi d'aquest treball està centrada en l'entorn d'aprenentatge virtual que és la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), i més concretament en les aules dels estudiants que actualment cursen estudis superiors d'Humanitats de Dret i d'Enginyeria informàtica. El camp d'estudi d'aquest treball són les *emocions* que diuen sentir i experimentar els estudiants en la relació amb els altres en el seu procés d'aprenentatge virtual, i que ells mateixos expliquen.

3.2 Disseny del qüestionari

Per a l'obtenció de les dades que els estudiants han aportat a aquest estudi, es va elaborar primerament un qüestionari que van contestar 35 estudiants (un 23% del total de qüestionaris tramesos) de diferents estudis: dels fòrums de les llicenciatures de Dret, d'Humanitats i d'Enginyeries informàtiques. Posteriorment, es va realitzar una entrevista a sis estudiants que van voler aportar la seva experiència emocional viscuda com a estudiants d'aquest entorn virtual d'aprenentatge. Els criteris de selecció d'aquests tres estudis pretenia obtenir un ventall significatiu de respostes d'estudiants que tinguessin edats i motivacions diferents per a l'estudi virtual, cosa que ens podia ajudar a obtenir prou dades directament relacionades amb els interessos investigadors del treball.

He fet servir la tècnica del qüestionari com a font qualitativa de les dades, amb un corpus de diferents preguntes obertes fetes als estudiants per recollir les seves històries viscudes emocionalment en el seu procés de l'aprenentatge virtual. El problema que he trobat molts cops era com començar a parlar de les emocions i que els protagonistes les expliquessin sense predeterminedar les seves respostes. Una estratègia que he intentat fer servir ha estat evitar al màxim preguntar sobre emocions concretes i deixar que sigui l'estudiant que digui quines emocions relaciona amb cada un dels àmbits esmentats. He fet servir preguntes com: *què sents al connectar-te al campus? Anomena tres emocions*. (Vegeu el guió del qüestionari en l'annex I).

3.3 Disseny de l'entrevista en profunditat

L'elaboració del guió de les entrevistes també va ser complicat. D'entrada, tendia a buscar la motivació que tenien els estudiants, per què s'havien decidit a fer estudis virtuals. Algunes vegades, en voler aprofundir en la resposta, preguntava pensant ja amb una resposta concreta, afirmant d'entrada una emoció, per exemple: et frustra molt quan no reps resposta d'un professor en un termini breu? Aquí ja donava per descomptat que l'emoció de l'estudiant seria la frustració, que per altra banda, i com assenyala Borges (2005) la frustració està considerada com una de les emocions que més pot afectar, de forma negativa, l'aprenentatge virtual de l'estudiant.

Vaig intentar que les preguntes de les entrevistes no estiguessin decantades en positiu o en negatiu, sinó que fossin ells mateixos que definissin el valor de les emocions i sentiments, sense utilitzar categoritzacions com les de Tomkims (1980) i Izard (1992) que distingeixen entre emocions primàries i secundàries. Tanmateix, a l'hora de l'anàlisi, aquests estudis m'han servit per ordenar els meus resultats: per exemple, de les respostes obtingudes sobre l'entrada al campus, la majoria responen amb emocions categoritzades com *il·lusió*, *inseguretat*, *incertesa*... aquestes emocions pertanyen, més aviat, a categories de tipus secundari.

L'entrevista consta en total de 26 preguntes obertes que faciliten qualsevol tipus de resposta o observacions per part dels entrevistats. Vaig portar a terme les sis entrevistes personalitzades i des del primer moment vaig treballar amb un quadern de camp, en el qual anava anotant tot allò susceptible d'estar relacionat amb el treball. També vaig enregistrar les entrevistes en àudio. D'aquesta manera vaig aconseguir obtenir informació primordial per analitzar els aspectes emocionals viscuts i experimentats pels estudiants en el seu procés d'aprenentatge universitari virtual.

Les entrevistes les vaig anant concertant individualment i poc a poc en llocs neutrals. Van tenir una certa durada, més llarga del que em pensava, i encara que tenia els objectius molt clars, aquest enfocament 'relaxat' es prestava a què els entrevistats aportessin a la conversa declaracions espontànies de les seves vivències com a estudiants en un entorn virtual, dades que també em van ajudar a complementar la meua comprensió de la seva experiència emocional.

La informació extreta de les entrevistes i de l'observació participant m'ha aportat dades fonamentals, complementàries a les de les enquestes, que m'han permès assolir els objectius proposats en aquest estudi. (Vegeu el guió de l'entrevista en l'annex II).

4. ANÀLISI DE LES DADES

L'obtenció de la informació per a la realització d'aquest estudi ha estat extreta a partir de les dades facilitades, primerament, en un qüestionari (model disponible en l'annex 1), que han contestat 35 estudiants via correu electrònic, i posteriorment del resultat de la realització de 7 entrevistes personalitzades en les quals he intentat aprofundir en algunes de les respostes prèvies, a més d'ajudar-me, en la seva elaboració, amb la meua pròpia experiència personal com a estudiant de la UOC. Aquest treball entenc que es pot emmarcar dins dels estudis que, des de diferents vessants i perspectives, analitzen les interaccions comunicatives que es produeixen en aquests nous entorns d'aprenentatge, en la seva repercussió emocional i en com ho viuen i senten les persones que hi intervenen. Amb l'anàlisi també es pretén cartografiar, a través de les dades obtingudes, algunes de les experiències emocionals manifestades pels estudiants, que són els protagonistes dels processos d'aprenentatge a la Universitat Oberta de Catalunya.

Per a la realització de les entrevistes, prèviament a l'inici del treball de camp, vaig fixar dos tipus de conceptes sobre els quals volia realitzar l'observació. Aquests conceptes pertanyen bàsicament a dos àmbits: comportaments i opinions. En relació al comportament hem distingit entre dos tipus: verbals i no verbals. El seu tractament havia de ser forçosament diferent. Els comportaments no verbals, enregistrats amb l'observació i anotació directa en les entrevistes presencials, estan sotmesos a una major imprecisió, atès que l'apreciació per l'autora del treball és necessàriament subjectiva en aquest punt, i m'han servit sobretot de pauta per tornar a preguntar algunes de les qüestions que en una primera instància no havien estat ben enteses per l'alumne entrevistat.

La metodologia emprada per a la realització d'aquest estudi no permet afirmar que sigui una mostra amb caràcter representatiu del conjunt d'estudiants de la UOC. Tanmateix, el nombre de respostes rebudes i la diversitat de característiques personals dels 35 qüestionaris i de les 7 entrevistes sí que ens permeten fer una primera aproximació a l'experiència emocional dels estudiants de la UOC en el seu entorn virtual d'aprenentatge.

Com que partia del supòsit que un determinat estat emocional pot afavorir o entorpir el procés d'aprenentatge, pot fer decidir l'estudiant de continuar o de plegar dels seus estudis, pot contribuir a millorar el seu procés d'aprenentatge o bloquejar-lo, la qüestió de les motivacions i la seva relació amb l'èxit o l'abandonament dels estudis m'ha preocupat al llarg de l'elaboració del treball de camp. Tanmateix, i com he dit abans, la perspectiva que he pres és una perspectiva qualitativa, que no busca donar resposta a quins són els estats emocionals més efectius o les estratègies sentimentals amb més èxit per afavorir l'aprenentatge, sinó més aviat entendre el punt de vista dels mateixos actors socials, accedir al punt de vista plantejats pels estudiants i veure què en pensen: quines són les seves formes d'explicar què els passa, si ells ho relacionen amb el seu èxit o fracàs, quins estats emocionals defineixen ells mateixos, i quin valor els atribueixen en la seva experiència en un entorn virtual d'aprenentatge.

4.1. Dades del qüestionari/enquesta virtual:

Abans de començar a organitzar-me la part d'anàlisi aquest treball, em vaig plantejar una sèrie de preguntes a l'entorn del tema:

- Com podia estudiar les emocions en el procés d'aprenentatge virtual?
- A partir del que ens diuen els estudiants?
- A partir d'una visió des de dins?
- A partir de definir diferents contextos d'aprenentatge d'un entorn Virtual?
- A partir de la relació que existeix entre el context d'aprenentatge i la percepció de l'experiència emocional?
- Com organitzar el qüestionari que m'havia de servir per a una primera aproximació als estudiants, i el primer recull de dades, per a poder realitzar posteriorment l'entrevista en profunditat?

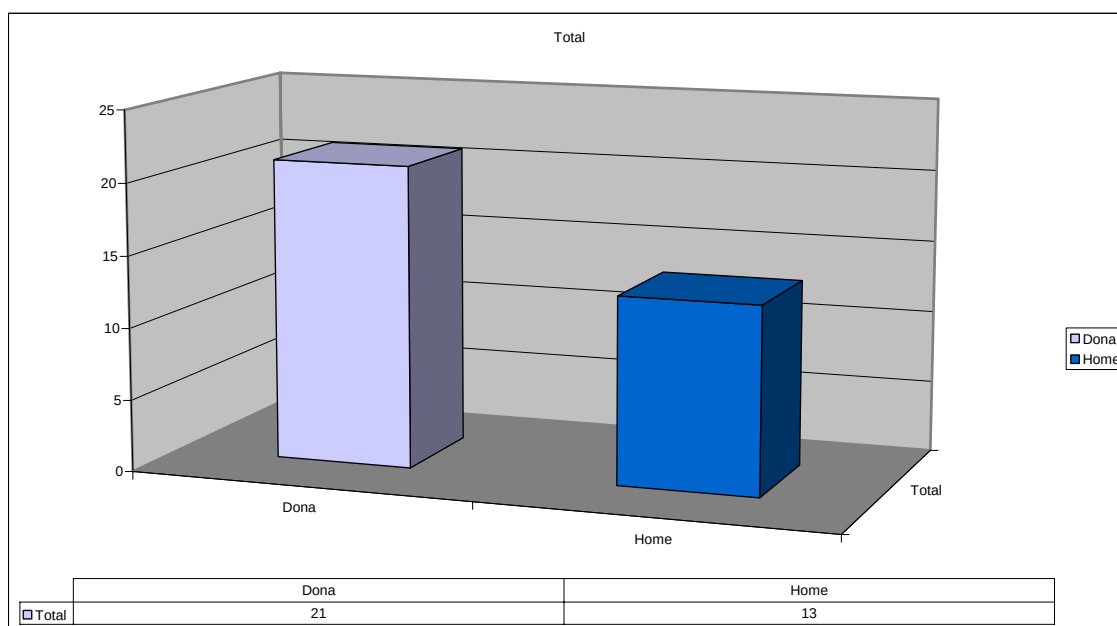
La idea de partida, finalment, va ser organitzar la recollida de dades en funció de diferenciar entre aquests tres factors:

- les emocions que generava el campus virtual, començant pel mateix disseny gràfic, la UOC com a entorn virtual, la primera interfície amb la qual interacciona l'estudiant.
- les emocions que despertaven en els estudiants la interacció que tenien amb persones i serveis i en diferents entorns comunicatius: en la seva relació amb secretaria, biblioteca, i aula, i dins de l'aula, amb els espais d'interacció comuns, com el fòrum, o en els espais d'interacció privats, via e-mail, amb tutors, professors i companys.
- les emocions que experimentaven més concretament en relació al seu procés d'aprenentatge, que tenen a veure amb la seva percepció de les trobades, les activitats d'avaluació continuada, les proves presencials, però que també es defineixen a partir de situacions comunicatives específiques, com la resposta d'un professor a la seva demanda de revisió d'examen.

Com ja explicava en l'apartat dedicat a la Metodologia, es van trametre 150 qüestionaris/enquestes a estudiants, a través dels fòrums, via correu electrònic, en els estudis d'Humanitats, de Dret i d'Enginyeries informàtiques. En total vaig rebre 35 enquestes de forma voluntària, contestades per un nombre més elevat de dones que d'homes. Les preguntes es van estructurar en quatre blocs: en el primer s'havia de respondre a les dades personals dels estudiants, al segon s'hi feia preguntes sobre l'entorn d'aprenentatge virtual —el Campus de la UOC—, al tercer bloc sobre els entorns comunicatius —secretaria, fòrums generals, aules, biblioteca— i al quart i últim s'hi feia preguntes sobre el procés d'aprenentatge i interacció amb els companys i professorat.

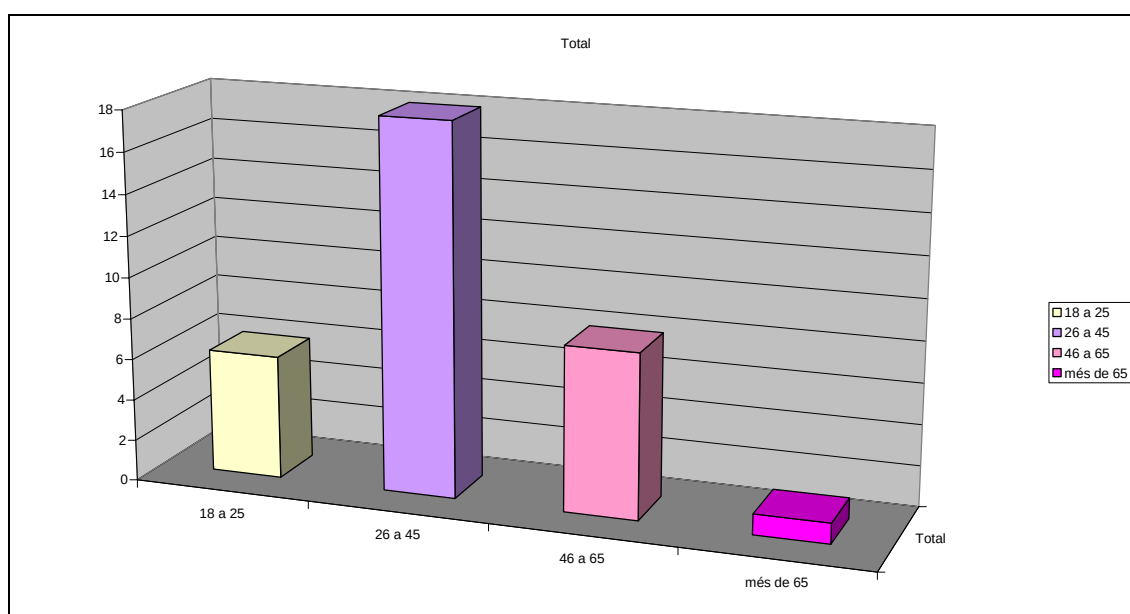
En el qüestionari/enquesta, només s'analitzen les preguntes que m'han semblat més significatives. Algunes respostes es troben agrupades i quantificades en taules, per a una millor comprensió dels resultats; en d'altres respostes, es presenten els resultats totals. Els resultats complets, incloses les respostes 'N/C' es presenten en l'annex.

Dels qüestionaris/enquestes tramesos als fòrums dels estudiants van respondre més dones que homes: 21 dones i 13 homes, com es pot veure en la taula núm. 1.



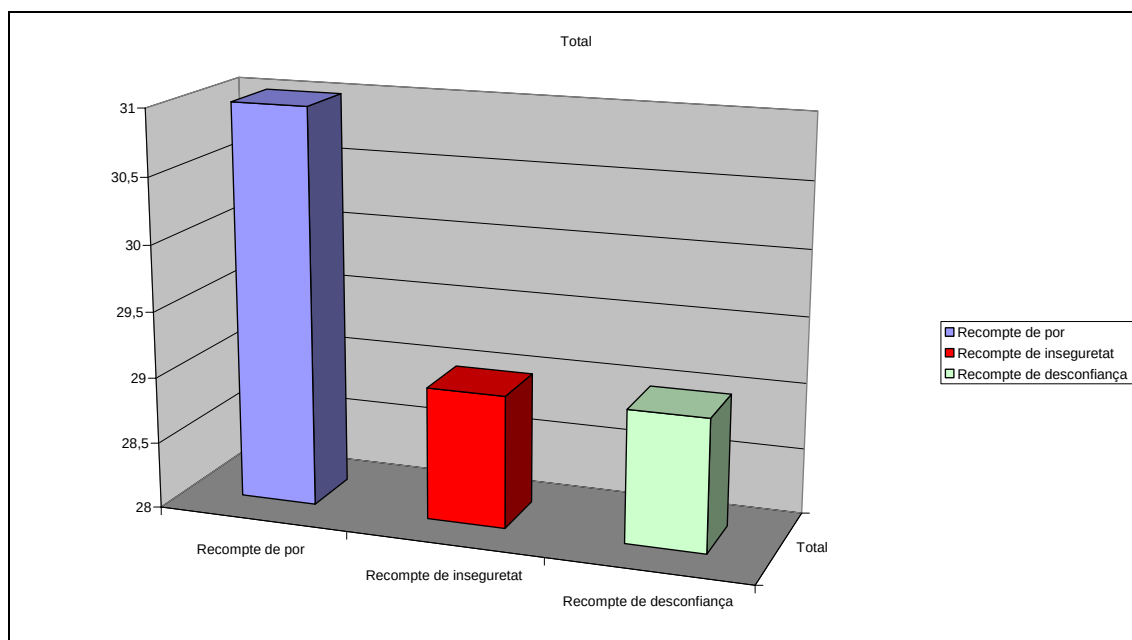
Taula núm. 1: Representació d'estudiants per sexes

Una altra qüestió important és conèixer quina era la franja d'edats dels estudiants que havien respost els qüestionaris/enquestes. Amb les dades recollides comprovem que la major part dels estudiants que han respost tenen una edat entre 25 i 45 anys i representen el 52% de total de la població enquestada. El 22% està entre 46 a 65 anys d'edat, el 20% està entre 18 i 25 anys i el 6% són més grans de 65 anys. Aquests percentatges semblen concordar amb les dades generals de l'estudiant mitjà representatiu de la UOC:



Taula núm. 2: Representació dels estudiants per edats

Les respostes que donen els estudiants sobre les emocions que senten quan es connecten al Campus són molt diverses i van des d'emocions que es poden valorar com a positives, com ara il·lusió i entusiasme, fins a unes altres marcadament negatives, relacionades amb la por, la inseguretat, o la desconfiança.



Taula núm. 3: Representació d'emocions "negatives" que diuen sentir els estudiants

En les respostes obtingudes en el bloc sobre *l'entorn d'aprenentatge virtual*, al fet d'entrar en contacte amb aquest entorn els estudiants responen que els genera un conjunt d'emocions relacionades amb les seves expectatives d'aprenentatge —ganes d'aprendre— però també amb la idea que tenen de la universitat virtual —ser co-partípeps d'un projecte innovador, sentiment de pertinença, etc.— i també relacionades amb el funcionament del campus —especialment amb les connexions.

Pel que fa a les emocions que diuen sentir els estudiants quan es connecten al Campus virtual, les hem classificat en negatives i positives. Resumirem aquestes respostes en dues taules.

Emocions amb valoració negativa	Nombre de respostes
Nervis	5
Por	5
Inseguretat	5
Solitud	5
Fredor	4
Ansietat	3
Incertesa	3
Neguit	1
Desconfiança	1
Intranquil·litat	1
Total	33

Etiquetem com a negatives aquelles emocions que els alumnes diuen experimentar quan es troben davant la dificultat de poder aconseguir els seus objectius. Per exemple, davant de qualsevol obstacle que creuen que pugui obstaculitzar o entorpir el seu aprenentatge, poden sentir ansietat o neguit. Hi ha 33 respostes en aquest sentit, però recordem que als estudiants se'ls demanava que responguessin amb un màxim de 3 emocions.

Emocions amb valoració positiva	Nombre de respostes
Il·lusió	5
Entusiasme	4
Progrés	4
Innovació	3
Repte	3
Novetat	3
Satisfacció	3
Pertinença	2
Llibertat	2
Alegria	2
Joventut	1
Tranquil·litat	1
Total	33

En canvi, etiquetem com a positives aquelles emocions que els alumnes experimenten quan se senten motivats o estimulats per poder aconseguir els seus objectius. En les emocions que he categoritzat com a positives podem veure que es tracta d'emocions relacionades amb el projecte d'universitat o amb la imatge que projecta la UOC com a institució novedosa, com a signe de progrés i de repte.

Veiem que, en conjunt, les emocions positives i les negatives s'equilibren estadísticament.

Ara bé, hi ha tot un conjunt d'emocions, tant positives com negatives, que reflecteixen, d'alguna manera, com viuen els estudiants el fet mateix d'entrar al Campus; podríem dir que sintetitzen com perceben la seva experiència d'aprenentatge virtual. Així doncs, tenim un percentatge alt de respostes negatives relacionades amb la solitud, la incertesa i la por que són oposades i complementàries amb les emocions positives de repte, superació i il·lusió. De vegades, un mateix estudiant diu experimentar emocions contraposades o equilibrar emocions de pol positiu —entusiasme— amb emocions de sentit negatiu, com la solitud, la qual cosa posa de relleu que les experiències emocionals són més complexes del que es podia pensar abans de començar a fer el treball.

En la taula següent, encara dins aquest primer bloc relacionat amb l'entorn virtual, hem volgut relacionar les emocions que més han expressat els estudiants en relació amb les connexions que realitzen a la xarxa.

Emocions relacionades amb les connexions	Nombre de respostes
Indiferència	3
Desesperació per les connexions	2
No trobar els apartats	2
Ràbia per canvia de password	2
Poca gent connectada	2
Trobar-me perdut	2
Fredor	2
Total	15

Com veiem en aquest cas, el nombre d'experiències emocionals relacionades amb la frustració és força elevat, la qual cosa suggereix que hi ha aspectes de la interfície gràfica i del disseny de la interacció amb l'estudiant que són manifestament millorables.

Finalment, la primera reacció que alguns estudiants diuen sentir així que es connecten al campus estan directament relacionades amb les tasques que pensen que han de realitzar, com demostra la taula següent, que extreu la resta de respostes d'aquesta pregunta:

Emocions complexes relacionades amb la tasca	Nombre de respostes
Responsabilitat	3
Libertat d'horaris	3
Autodidàctiques	2
Estudiar el que vull	2
Tenir feina a fer	2
Trobar novetats	2
Empenta per començar	2
Ganes d'aprendre	2
Igualtat amb els companys	2
Total	20

Així, podem concloure que les emocions que diuen experimentar els estudiants en relació amb el campus de la UOC, així que es connecten o obren el campus virtual, estan relacionades amb quatre aspectes: 1) les expectatives, 2) la imatge de la UOC, 3) dificultats derivades de la tecnologia, i 4) les tasques i activitats relacionades amb els processos d'aprenentatge.

Com hem comentat en el capítol de marc teòric, la UOC és una universitat no presencial que té com a espai de comunicació un campus virtual que constitueix una rèplica de tots els serveis acadèmics i no acadèmics d'una universitat presencial. Així doncs, dins de l' apartat dedicat als *entorns comunicatius* –*secretaria, fòrums generals, aules, biblioteca*- que és on l'estudiant realitza les gestions acadèmiques relacionades amb els seus estudis de manera asincrònica.

En aquest segon bloc, relatiu a les interaccions amb l'entorn comunicatiu, hem analitzat les respostes a dues preguntes que ens semblen representatives: la primera fa referència a un suport passiu: les reaccions emocionals a les bústies de suport administratiu; la segona fa referència a un suport actiu: el paper que juga el tutor en aquest entorn.

En la primera pregunta relativa a les consultes a les bústies de suport administratiu, les respostes són:

Emocions amb valoració negativa	Nombre de respostes
Fredor	5
Aïllament	3
Impersonalitat	2
Frustració	2
Burocràcia	2
Distància	1
Despreocupació	1
Indiferència	1
Total	17

Emocions amb valoració positiva	Nombre de respostes
Ganes d'aprendre	2
Molta informació	3
Alleujament	2
Tranquil·litat	2
Seguretat	2
Suport	1
Ordre	1
Polidesa	1
Serietat	1
Rigor	1
Anar per feina	1
Eficiència	1
Total	18

Com en les respostes al primer bloc, trobem que hi ha força expressions emocionals de caràcter negatiu: *fredor*, *impersonalitat*, *distància*, *aïllament*, *frustració*, *burocràcia*, *despreocupació* que pensem que podem associar a dos factors: d'una banda, el seu caràcter pròpiament passiu, que a molts enquestats no els transmet cap sensació que aquest entorn estigui 'comunicant' amb ells en el moment de fer la consulta,. Aquesta manca de 'vivesa' sembla que provoca incredulitat sobre l'eficàcia d'aquest canal per resoldre el problema que es planteja (notem que les respostes analitzades incideixen en l'alumne abans de rebre la resposta).

Per contra, hi ha un altre nombre significatiu de respostes que més aviat tenen assumit que aquest canal presenta aquest tipus de funcionament com una part normal de l'entorn comunicatiu, i aleshores els transmet una experiència emocional d'*ordre*, *polidesa*, *seguretat*, *serietat*, *rigor*, *presència*, *alleujament*, *suport*, *ajuda*. Amb aquestes respostes no podem aportar una conclusió ferma sobre la validesa de l'entorn 'bústia', atès que el balanç positiu/negatiu resta força equilibrat.

En canvi, avancem la hipòtesi que la naturalesa emocional de cada alumne (més/menys autònom, més/menys comunicatiu, i altres factors) condiciona la resposta donada.

La segona pregunta que analitzem relacionada amb el segon bloc dels entorns comunicatius fa referència al paper que juga el tutor a l'hora de resoldre problemes o dubtes plantejats pels alumnes.

Aspectes positius
Sí, en tot moment ha estat allà i ha intentat integrar el grup
Sí, tens la sensació que ell et pot ajudar
Sí, et recolza i t'anima
Sí, és una peça clau en els estudis
Sí, algun cop he rebut missatge d'ànim, o de felicitació pel semestre
Sí, perquè sempre que l'he necessitat ha estat allà
Sí, normalment els tutors m'han ajudat en la mesura del possible virtualment
Sí. He tingut dos i tots dos m'han atès molt bé
Sí, M'han orientat i m'han donat escalfor humana
Sí, em respon sempre en breus espais de temps
Sí. Assessora, acompanya i estimula
Sí, sempre que li he consultat algun dubte o el que fos, m'ha contestat tot d'una i crec que m'ha ben aconsellat
Sí. Però és un recurs puntual poc utilitzat
Em fa sentir molt acompanyada i recolzada
El tutor rep un paper molt important en el món UOC, és la única persona amb la que estableixes un vincle al llarg dels anys, ja que amb els consultors només dura el que dura l'assignatura
La tutora procura tenir-nos informats, sovint ens envia missatges informatius i de suport
Exceptuant algun retard en la contestació, normalment ajuda a no sentir-se sol
Ni sí ni no, simplement sé que hi és per poder fer-hi consultes

Aspectes negatius
NO. Crec que la funció dels tutors s'allunya del que s'entén per tutor. Són mers contactes administratius, que a més no s'interessen pels teus estudis
No, penso que te massa feina i solament està per a contestar-te i de vegades erròniament
No, per què no m'he sentit mai sola a la UOC
No especialment. En el meu cas no el trobo especialment útil
No, només parlo amb ella al principi del semestre
No hi ha gaire comunicació amb el tutor...
No, no ha existit pràcticament cap comunicació. Anteriorment havia la possibilitat de conèixe'l personalment a les trobades, on podies intercanviar les teves impressions, inquietuds, etc, però ara és molt impersonal
No concretament
No, només parlo per verificar la matrícula

La quantificació de les respostes dóna, un cop més, un resultat relativament equilibrat entre aquells alumnes que valoren positivament el paper del tutor i els que, per contra, en fan una valoració molt negativa, tot i que el resultat global està lleugerament esbiaixat cap a la banda positiva. Aquest cop, però, les respostes estan relacionades amb l'experiència directa que ha tingut cada estudiant a les respostes que ha plantejat, i per tant permeten mesurar d'una manera relativament objectiva (en l'univers de la mostra analitzat) el grau de satisfacció dels alumnes sobre l'eficiència del tutor.

Les respostes positives tenen a veure majoritàriament amb la utilitat de la seva funció com a guies, orientadors de l'alumne, amb independència del grau de comunicació que s'ha tingut amb cada alumne enquestat: diverses respostes subratllen el seu paper de suport emocional quan es refereixen a què *recolza, anima, dona escalf, felicita, estimula, acompanya*. Aquest impacte emocional és més valorat entre els alumnes que consideren positiu el seu paper, que no l'eficiència o la rapidesa en la resposta. Com diu un alumne, "sempre que l'he necessitat és allà".

A l'altra banda tenim les respostes negatives, que sobretot posen de relleu la falta de comunicació amb el tutor, el contacte espaiat en el temps i la falta de coneixement personal o la impersonalitat de la figura del tutor.

En l'anàlisi d'aquestes respostes, notem que el paper actiu del canal 'tutor' rep una valoració més positiva que el canal passiu 'bústia', tot i que pensem que, en el cas del tutor, en tractar-se d'una experiència personal relacionable amb persones concretes, la influència del tarannà i actitud de cada tutor individual amb què s'hagi relacionat cada alumne pot ser decisiva.

El tercer bloc amb què es classificaven les preguntes als alumnes feia referència als processos d'aprenentatge de l'alumne en els entorns d'aprenentatge virtual. En aquesta secció analitzem les respostes a dues preguntes: la primera, fa referència a l'experiència emocional que senten els alumnes en relació amb les classes, és a dir, amb un element central, nuclear, en l'organització docent d'una universitat virtual. La segona pregunta és sobre el paper que juga el consultor de l'assignatura com a figura que orienta i canalitza els esforços que els alumnes projecten en les classes.

Les respostes a la pregunta 'les classes de la UOC són:' presenten una gran varietat de matisos i orientacions:

Emocions amb predomini de valoració negativa
Massa grans, fredes, oblidades
Dures, inexplicables, classes
Amenes, angosixants, difícils
Diffícils (els apunts no sempre són bons), cares, d'autoaprenentatge
Impersonals, monòtones i dures
Autodidactes, estimulants, distants
Dinàmiques, motivadores, gratificants
Impersonals, interessants i poc participatives
Fredes, impersonals, amenes
Originals, diferents, fredes
Bones, especials, de vegades tontes
Impersonals, poc dinàmiques, avorrides

Emocions amb predomini de valoració positiva
Magnífiques, sensacionals, productives
adaptables, positives, innovadores
Còmodes, interessants
Directes, força completes, assequibles
Dinàmiques, flexibles, enriquidores, transversals...
Engrescadores, amenes i novedoses
Interessants, suggerents
Fresques, riques, obertes
Súper ràpides
Bones
Ràpides, interactives, curioses

Valoracions com a aula d'aprenentatge
Classes? Tens els apunts i vas al ritme que més o menys et marquen per poder seguir l'assignatura. No considero que hi hagi classes
Depèn del consultor i els companys
Individuals, cadascú va al seu ritme, útils, sobretot en algunes assignatures inútils, en algunes altres, afortunadament són minoria
Difícils, encoratjadores i tot un repte per les "neurones"
No les sento com a classes, per a mi no ho són!! Jo em trobo en un espai on es comparteixen coneixements
Actives i participatives, generoses en el sentit que els participants ens regalem amb els nostres pensaments, són interessants i serioses
No entenc a que et refereixes al dir classes, doncs no n'hi han. Si et refereixes a les trobades, Sóc un fan d'elles

Les respostes sovint són contradictòries, i les podem agrupar en tres blocs:

- D'una banda, sovintegen els adjectius que relacionen les classes amb emocions negatives com 'impersonalitat, fredor, anonimat', i també amb la idea de 'dificultat' o 'duresa'; aquestes experiències emocionals negatives podrien estar relacionades amb la comparació amb una classe presencial
- De l'altra, també hi ha força reaccions emocionals que les valoren positivament, i entenen aquest entorn d'aprenentatge com a 'estimulant, atractiu, flexible, dinàmic, gratificant', entre d'altres adjectius recollits. Aquests alumne semblen percebre justament la diferència amb una classe presencial com un repte, un desafiament que cal vèncer justament pel seu plantejament diferent al d'una classe tradicional.
- Hi ha un tercer grup de respostes que subratllen que no es tracta pròpiament d'una classe, i defugen de qualificar-la com a tal: són les respostes que diuen que 'no és una classe', 'és una aula d'autoaprenentatge'. Entenem que aquestes respostes no són ni positives ni negatives, perquè no accepten la comparació amb l'ensenyament presencial, ni entenen que s'hagi de qualificar de la mateixa manera.

Finalment, a la pregunta relacionada amb el paper que juga el consultor en el procés d'aprenentatge, les respostes són molt clares:

Hi ha molt poques comunicacions amb el consultor per no dir que quasi no hi ha...
Estimula a investigar, aprofundir o entendre millor les coses
Perquè et dona forces quan decauen les teves (però no sempre)
És té l'impressió que interesses al consultor, que es preocupa perquè assoleixis l'aprenentatge. és facilitador. Aclareix els dubtes de manera personalitzada
Fonamental, l'accessibilitat, comunicació i motivació per part del consultor són per a mi un dels punts imprescindibles. Perquè en un espai virtual, et manté en contacte amb LA persona, que a més de ser el professor/a se' presenta com un igual
Després de la jubilació no puc consentir sentir-me arraconat
Depèn del consultor. De tres que he tingut aquest primer semestre hi ha hagut de tot. Un meravellós, un regular i un dolent.
És molt motivant saber que hi ha algú que sap respondre a les meves preguntes.
Perquè de vegades un comentari del consultor t'anima a no deixar-ho córrer.
L'entenc com a guia dels meus estudis, si ell s'interessa anima l'interès per l'assignatura, si no es mostra interessat, que hauria jo de pensar? Doncs, que l'assignatura és dolenta i gens agraïda.
Et transmet la seva experiència
Si entens consultor com tutor (és a l'únic que conec) sí, en tot moment anima l'alumnat
Perquè si tinc un dubte i m'ajuda a trobar-ne la solució això em permet poder aprofundir molt més
Depèn del consultor. N'hi ha que animen i motiven i n'hi ha que no
És una manera de no sentir-te sol en els estudis
Es limita a respondre les teves preguntes o dir que ho miris al manual
Les respostes del consultor solen ser massa formals
Perquè no estàs soli et resolen els dubtes, això és en gairebé tots els casos, en alguns el consultor no és de molt ajut i penses que perds el temps
Resolen els dubtes amb claredat i rapidesa
Sí, et demostren que hi ha algú a l'altra costat
De moment no he necessitat que m'animin a seguir però sí, la feina que fan els consultors em sembla molt bona i per tant m'anima a seguir
Els consultors normalment són els grans animadors de l'aprenentatge
Quan estàs perdut, el consultor et pot guiar fins trobar o solucionar el dubte, sense això, potser passaries setmanes amb una cosa, que amb una bona resposta del consultor ho entens de seguida
Considero que ens esperona especialment
Perquè et responen amablement, et proposen temes de debat o de recerca i es mostren molt implicats a la matèria
Si els consultors són bons és indiscutible que l'aprenentatge és gratificant. En cas contrari és frustrant
Motivació
Ja estic prou motivada jo sola, al menys de moment!

D'una manera molt majoritària, els alumnes valoren amb expressions emocionals positives el paper del consultor: en destaquen, fonamentalment, el seu paper de guia, d'orientador, de facilitador de l'accés als continguts, d'actor bàsic que intervé positivament perquè el transcurs de l'alumne per la 'classe' virtual sigui exitós.

Les poques respostes negatives semblen relacionades més aviat amb una mala experiència personal amb un consultor concret que no pas amb una crítica a la seva funció en el procés d'aprenentatge.

Com a síntesi global sobre l'anàlisi de les enquestes/qüestionaris, volem fer les següents consideracions: l'anàlisi de les respostes a les preguntes que hem seleccionat demostren que en cada situació analitzada hi ha emocions positives (facilitadores de l'aprenentatge) i emocions negatives (que interfereixen o dificulten l'aprenentatge). Com hem observat, les causes poden ser diverses, i afecten els tres contextos d'aprenentatge virtual que hem considerat: el campus virtual, les situacions comunicatives i els processos d'aprenentatge.

Les dimensions d'aquest treball no han fet possible d'estendre l'anàlisi de les enquestes a altres preguntes que podrien haver completat aquesta valoració. Considerem que aquest material podria ser utilitzat en futurs desenvolupaments d'aquest TFC.

4.2 Dades de les entrevistes

S'han realitzat 7 entrevistes personalitzades a diferents estudiants de la UOC:

- 4 estudiants de la llicenciatura en Humanitats
- 2 estudiants de la llicenciatura en Dret
- 1 estudiant de l'enginyeria Tècnica d'informàtica i Sistemes

La possibilitat de fer entrevistes personalitzades que aprofundissin en algunes de les qüestions tractades en els qüestionaris es va oferir al mateix ventall d'alumnes que van contestar primer als qüestionaris. Dels deu alumnes que inicialment es van avenir a fer les entrevistes, finalment en vam poder concretar set.

Les preguntes de les entrevistes estan dividides en tres apartats, seguint el mateix patró de contextos d'aprenentatge virtual presentat en el marc teòric, i que hem seguit en el guió del qüestionari:

- a) Entorn virtual: Campus de la UOC
- b) Entorns comunicatius: secretaria, fòrums generals, biblioteca, aules
- c) Procés d'aprenentatge: relació amb els consultors i companys, activitats

Cada entrevista ha tingut una durada, aproximadament, d'una hora i 15 minuts, i les respostes s'han anat recollint per escrit i també en àudio. El treball de camp s'ha realitzat durant el mes d'octubre del 2005 a Barcelona, de forma presencial.

a) Sobre l'entorn aprenentatge virtual: El Campus de la UOC

Les set persones que han fet l'entrevista cara a cara, davant d'aquesta primera pregunta s'han sentit una mica incomodes, però amb ganes de contestar-la.

1) Com t'has sentit com a estudiant de la UOC?

- *No sento res especial*
- *Al començament en va costar adaptar-me no acabava d'entendre el sistema de la UOC, ara estic més que satisfet*
- *Sensacions inexplicables*
- *M'he pogut realitzar com a estudiant d'una llicenciatura*
- *Fins ara, estic molt satisfeta d'aquesta experiència*
- *Amb més llibertat*
- *Muy cómodo, mas a medida que mejoraba el entorno*

En general, pel que es pot veure per les respostes, la gent està contenta, satisfeta, còmode, amb llibertat. Cap dels 7 entrevistats reconeix la por, la frustració, el fracàs o la solitud. La UOC respon a les seves expectatives i a la seva imatge... després això canvia en part, quan entrem al detall de preguntes posteriors, però el que es dedueix d'entrada és que la UOC té una imatge sòlida com a institució, i respon al que els estudiants hi han anat a buscar.

2) En algun moment has trobat a faltar “la tarima del professor”? En quin sentit?

- *No*
- *El professor virtual no té res a veure amb el presencial*
- *No. Els professors (consultors) faciliten informació i ajuden a trobar-la*
- *En el moment de plantejar dubtes*
- *Si, quan consideres que el dubte que tens no és tant important com per enviar-l'hi per mail*
- *Davant de continguts i tasques poc clares*
- *Si, en algunas (pocas) ocasiones ha sido mas lenta e infructuosa la resolución de dudas*

Resulta interessant, malgrat que molts encara volen creure que el valor afegit del professor resideix principalment en el que sap, és a dir, els continguts, comprovar com les respostes ens mostren que el més important no és això, sinó el mètode: la forma com els professors fan les coses, com proporcionen als estudiants els instruments que necessiten per créixer, per trobar la informació —el coneixement— que els faci capaços de distingir entre informació verdadera o falsa, i com inculquen el sentit crític.

D'acord amb Sangrà (2001), veiem que en general els estudiants entrevistats no enyoren l'ensenyament presencial, accepten que es tracta d'un sistema diferent i pensen que el consultor fa bé la seva tasca de facilitar i orientar. Ara bé, sembla que quan es troba a faltar la presencialitat és en cas de dubte o ambigüïtat. En aquests casos, els estudiants pensen que la solució presencial és més directa per resoldre els dubtes i problemes en el procés d'aprenentatge. Això sembla concordar amb el què pensen els teòrics de l'educació en línia, que l'important no és tant el que sap el professor, sinó el mètode.

3) Has trobat alguna diferència entre els estudis presencials i els virtuals? En quin sentit?

- *Sí. Más temps per a mi en els virtuals*
- *Sí. En els virtuals no pots anar al futbolí*
- *En el presencial només escoltes al professor, virtualment t'ho fas tot tu*
- *Moltes, des de la facilitat per poder planificar-te tu mateix el temps d'estudi, fins a l'aprofitament que es treu del temps*
- *Si, el fet de poder estudiar des qualsevol lloc i amb l'horari que pots sense haver de fer desplaçaments*
- *He hagut de pensar més per entendre els conceptes*
- *Si. El contacto cara a cara con profesores y la ayuda de los compañeros es insustituible. Tambien los desplazamientos para realizar los exámenes cuando no los podía hacer en mi ciudad (Castelló) son realmente tediosos y “desvirtua” la virtualidad. Por otra parte el marcarte tu propio ritmo de trabajo, sin necesidad de acudir regularmente a un centro, es una ventaja definitiva*

Aquí les respostes són més variades, però en general ens constata el mateix: l'estudiant troba el que busca: poder anar a classe des de casa o des de qualsevol lloc en qualsevol moment. Aquest és un avantatge que valoren per sobre del romanticisme d'anar a classe i poder jugar als futbolins o el contacte amb els professors i companys, que és “insubstituïble”, però no pel fet d'aprendre més o millor, sinó també per una visió romàntica, de sociabilitat en el lleure.

No obstant, reconeixen que han de treballar sols, que s'ho han de fer tot ells, que el contacte amb el professor i els companys no és un element clau en el seu procés d'aprenentatge. Aquest fet és interessant, perquè dona una imatge del procés d'aprenentatge virtual com a molt autodidacta, on el factor social o el fet de conèixer de prop el professor té poca o escassa rellevància. No és considerada important per dur a terme un aprenentatge dels "continguts" satisfactori. La única cosa és que s'ha de treballar més ("he hagut de pensar més"). El més valorat és el fet de poder marcar el propi ritme d'estudi.

4) Quines emocions recordes que hakis experimentat en relació a la UOC?
Explica alguna anècdota

- *Les emocions més fortes: els exàmens, i l'espera dels resultats*
- *Por, incertesa, solitud*
- *Una certa angouxa allò que no hi veus*
- *Molta curiositat, sempre tenia ganes d'entrar al Campus per veure quines eren les reaccions dels companys respecte a les participacions que es feien al debats*
- *Molt recompensada, el primer dia que vaig rebre la nota d'una PAC*
- *Angouxa, impotència... davant de missatges que no saps respondre*
- *Alegria por la valoración de las pruebas y exámenes. Los consultores que he tenido han sido por lo general generosos con mi esfuerzo, lo cual me ha servido de acicate para continuar la carrera con más ganas y autoestima*

Què dir d'aquestes respostes? Aquí sembla que en algun cas es contradiuen, atès que parlen dels companys com una presència real i esperada, quotidiana. Per altra banda, hi ha un to de satisfacció general de recompensa per l'esforç realitzat. Com que s'ha hagut de treballar més i en solitari, les bones notes es reben amb entusiasme, amb sensació de reconeixement. Això lliga amb la idea que si a la primera PAC treus una C-, abandones, et desanimas amb més facilitat que a la universitat presencial. Les notes no només són una recompensa, també fan augmentar l'autoestima, perquè la feina s'ha fet en solitari, per un mateix, i l'èxit es considera com un èxit individual, aconseguit pel propi esforç, sense l'ajut de ningú, ni del professor.... Així, si l'èxit es viu d'una forma més intensa, també segurament, el fracàs.

5) Com definiries la teua experiència al campus virtual de la UOC?

- *Interessant*
- *Positiva*
- *He après eines que no hagués descobert mai*
- *Em sento haver après i conegut tantes coses... des de les relacions virtuals, les relacions personals, els aspectes metodològics d'estudi, coneixements i adquisicions d'hàbits d'estudi i assoliment d'uns estudis universitaris*
- *De moment, molt interessant i gratificant*
- *Superació personal i professional*
- *Satisfactoria, enriquecedora pero también decepcionante en cuanto su coste económico*

Amb aquesta pregunta formulada a l'entrevista comprovem com el model de la UOC ha incidit en l'aprenentatge d'alguns estudiants. Sangrà (2001) considera que la UOC es presenta com una oportunitat per a milers de persones adultes que treballen i que necessiten una formació constant per a adaptar-se a canvis del seu entorn: no es tracta d'obrir les portes de la universitat, es tracta de portar la universitat a casa de cada estudiant. D'acord amb les respostes rebudes, la UOC sembla complir amb escriure el seu objectiu. En les entrevistes realitzades no hi ha històries de fracàs ni de frustració.

6) Què és per a tu la UOC?

- *Un mitjà molt útil per aprendre*
- *Estudiar des de casa és el millor que em podia passar*
- *Medi per poder obtenir un a il·lusió*
- *El vehicle que fa que pugui realitzar uns estudis universitaris de forma tranquil·la sense haver de complir amb horaris ni càrrega d'assignatures*
- *El mitjà per poder estudiar en aquest moment*
- *La possibilitat de realitzar-me culturalment*
- *La oportunitat de obtenir una llicenciatura oficial que de un modo presencial no habria podido lograr*

La UOC és, per als entrevistats, un vehicle, un mitjà i un medi per obtenir satisfacció, gratificació personal per aconseguir allò que desitgen: un títol o realitzar-se personalment a través de l'ampliació dels estudis. Per això deu ser que "enganxa" tant i que molts estudiants, acabada la seva primera llicenciatura a la UOC, repeteixen. I es matriculen en una altra carrera. Hauríem de poder contrastar aquestes impressions amb dades generals de la UOC i els índexs d'abandonament. Els nostres entrevistats mostren que la UOC els ofereix una oportunitat que no podrien assolir de cap altra manera.

b) Sobre els entorns comunicatius: secretaria, fòrums generals, biblioteca, aules

Per aconseguir dades sobre els entorns comunicatius hem volgut apropar-nos a les àrees de comunicació que l'alumne pot fer servir durant el període que està a la universitat i que necessita intercomunicar-se amb aquests espais.

Hi ha autors com Lara (2000) que defineixen aquests entorns com les eines de l'àrea de la comunicació (fòrums, correus electrònics, biblioteca...) que tenen com a finalitat solventar les diferents necessitats d'informació i comunicació entre els agents participants durant el procés d'aprenentatge d'un entorn virtual. La hipòtesi de treball que formulem és que si l'estudiant experimenta obstacles en aquest punt, ho relacionarà amb una emoció de valoració negativa, que el pot desmotivar. Veiem que contesten els estudiants entrevistats aquí:

1) Has expressat alguna emoció quan sol·licites algun tràmit administratiu? Perquè?

- *No ho se*
- *De vegades, però no m'han fet cas*
- *No he tingut cap relació especial*
- *Dependència*
- *Sempre he expressat "necessitat"*
- *Intranquil·litat, pressa, angixa...*
- *No explícitamente, solo cuando han habido repetidos errores con mi expediente he dejado ver ni enojo mediante el estilo de escritura*

Aquí veiem que els estudiants fan referència més aviat a experiències negatives i a relacions de dependència. Si l'estudiant és al centre de la UOC, això hauria de passar? Es el primer cop que trobem la manifestació d'emocions i sentiments d'angoixa, d'intranquil·litat, que no els fan cas, d'enuig.... L'administració genera un sentiment de dependència. Estem davant d'una necessitat a la que cal respondre, no davant d'una expectativa que cal satisfer. La UOC satisfà les expectatives, com hem vist en l'apartat anterior, però no sempre satisfà les necessitats.

2) Has expressat alguna emoció a algun professor? Com t'ha respost?

- *Quan no em responen a alguna pregunta o crec que em qualifiquen malament una pac*
- *Normalment responen cordialment*
- *La millor experiència va ser amb l'assignatura PiHA que em va deixar frapat*
- *Els professors responen cordialment i amablement però no acaben d'incidir ni entrar en les necessitats i angixes que tu tens en aquell moment, les respostes dels professors són d'aspecte molt generals, motiven i encoratgen a tothom per igual, no hi ha cap relació ni especial ni personal*
- *Algun dubte per inseguretat. M'han solucionat el problema*
- *Si. Moltes vegades. Acostumen a ser molt freds. Suposo que el correu electrònic no afavoreix les relacions*
- *Si, sobre una valoració de una pregunta de una PAC, en la cual malinterpretó mi ejercicio y manifesté mi enfado. La respuesta fue muy correcta*

Aquí la varietat de respostes és molt complexa. Generalment, les emocions van lligades a una experiència poc satisfactòria: males interpretacions, males qualificacions, dubtes... o bé, al contrari, hi ha casos que "et deixen frapat". En general, però, es considera que el consultor respon correcta i amablement, sense passar-se, ja que fins i tot pot ser una mica fred i impersonal. Això reforça la idea que la qualificació és un èxit personal, on el professor ha jugat un paper molt secundari, només d'àrbitre i de jutge, però no s'ha implicat en el procés d'aprenentatge de l'estudiant. Això ho relacionen els estudiants amb el fet de la mediació tecnològica. "Suposo que el correu electrònic no afavoreix les relacions...", no per una qüestió de mètode —que els consultors se'ls hi hagi recomanat que actuïn així, per exemple—.

3) Has expressat emocions a algun company? Com t'ha respost?

- *No*
- *Si. Però per la part negativa. Vaig respondre a una crítica que em feien en el fòrum*
- *Angoixa, nerviosisme. M'han ajudat a desencallar la situació*
- *Preocupació, aïllament, solitud. M'han ajudat a superar aquesta situació*
- *Inseguretat. Fent-me perdre-la*
- *Si, tant positives com negatives. Han fet el que han pogut. No hi he fet cap relació estreta amb cap company en tota la carrera*
- *No me he atrevit*

Els companys semblen un factor també secundari en la vida dels entrevistats, la relació amb ells és significativa quan ens ajuden a solucionar un problema o a vèncer un sentiment d'inseguretat, també quan pensem que ens posen en qüestió. Però cap resposta fa referència a què siguin una part important del procés d'aprenentatge. Caldria investigar més sobre aquest punt, sembla que no hi ha relacions estretes entre els companys, només casuals.

4) Com et sents quan participes en els espais de debat?

- *Et refereixes als fòrums? Normalment m'agrada participar*
- *Malament. Sento complex d'inferioritat*
- *Al començament em sento com un ignorant quan veig les participacions dels altres companys. Poques vegades em sento segur més aviat em sento ridícul en les meves participacions*
- *Tinc la sensació de no saber cap a on vaig, cada un diu la seva i no hi ha un fil conductor clar del debat, ningú diu el que és correcte o el que és posicionament personal i arribo a sentir-me realment angixant per tanta informació*
- *Observadora. No participo*
- *Al començament dels debats m'angoixa, a mida que passen els dies em relaxo i participo*
- *Como un tertulio más*

La major part dels entrevistats experimenten la seva participació en un espai col·lectiu com una cosa que no els agrada ni els motiva, més aviat experimenten emocions negatives, d'angoixa, d'inseguretat, de vergonya o de por al ridícul. Es posa en joc l'autoestima, que tan segura se sent en relació a l'esforç personal i les bones notes. En relació al vessant de formació, sembla que no li trobin la utilitat. Més aviat els sobrepassa la informació i se senten ignorants. No es percep com un espai per aprendre, potser la metodologia dels debats és errònia, però demostra que els estudiants no associen aquests espais col·lectius amb el seu procés d'aprenentatge, sinó més aviat amb la seva autoestima personal: el debat és concebut més aviat com una tertúlia.

5) Com et sents quan envies un missatge al consultor?

- *No sento res en especial*
- *Bé, si ho faig en castellà, em dona més seguretat*
- *Em sento molt integrat en el sistema*
- *Depèn de la situació. Si és per demanar ajut "angoixat i preocupat"*
- *Segura de que m'ajudarà*
- *Amb ganes de veure la cara que fa quan llegeixi el missatge*
- *Ningun sentimiento especial*

Un altre cop apareix la relació entre necessitat-demanda-angoixa. Generalment, sembla ser que l'estudiant pren com una cosa normal dirigir-se al consultor en demanda d'ajuda, forma part del sistema d'aprenentatge i la relació sembla ser emocionalment neutra o de curiositat. Estan segurs de que se'ls respondrà.

6) Quan emets missatges i no tens una resposta "ràpida". Com reacciones?

- *M'emprenyo*
- *Perplex. Penso que s'han oblidat de mi*
- *No entenc perquè en una universitat virtual, de vegades, la resposta és més lenta que en les presencials*
- *Reclamo la resposta indignat*
- *No m'ha passat mai*
- *Penso que no es posa en el meu lloc. M'irrita*
- *Vuelvo a enviar el mensaje y si no hay respuesta lo comunico al tutor*

L'estudiant sembla que sap que el consultor ha de respondre. Cal interpretar aquesta pregunta en el context de la relació consultor-estudiant, i no estudiant-administració. No hi ha relació de dependència, sinó d'exigència. L'estudiant es creu amb el dret que se'l respongui, per això es queda "perplex" si no es fa ràpidament. Hi ha un element curiós, que és el que diu que l'irrita, perquè el consultor "no es posa en el seu lloc". Es podria deduir un altre cop, que l'estudiant té la idea que ell és el que fa la feina tot sol i a deshora, posant molt del seu esforç, i que el consultor ha d'entendre la seva situació i satisfer la seva necessitat o demanda.

7) Has expressat alguna emoció als espais col·lectius de l'aula? Per què? Com t'han respost

- *No. Normalment els fòrums estan per plantejar dubtes. Res més.*
- *No, son espais freds*
- *Alguna vegada ho he fet. No podia aguantar la pressió dels terminis. No em van respondre...*
- *Si, la majoria de vegades les emocions que sento són angoixa (pels terminis), impotència (perquè no sé que haig de fer)*
- *No em surt. Suposo que si fos una aula presencial sí que ho hagués fet*
- *Sí, però sempre per queixar-me*
- *No creo que sea el sitio más adecuado para expresar emociones*

Un altre cop, l'espai col·lectiu de relació pública és més aviat percebut com un destorb que no pas un servei, una molèstia més que no una ajuda. No se sap molt bé per a què serveix. Quan es fa servir és perquè no hi ha més remei o per "queixar-se". "Impotència" perquè es desconeixen les regles del joc, la seva utilitat. Expressar les emocions en espais col·lectius "no surt de dintre" i "costa", es té por del ridícul, no és el lloc adequat... quan es fa és per "no podia aguantar més", es a dir, per expressar emocions negatives, d'enuig, irritació, queixa... és l'estudiant "solitari", autònom, que reclama que es solucionin els seus problemes. La UOC no sembla fomentar l'ús de l'espai públic com un context d'aprenentatge o no és percebut per l'estudiant com a tal.

c) Sobre el procés d'aprenentatge

En les preguntes que hem fet en els apartats anteriors fem referència a l'experiència emocional dels estudiants en relació al campus i als entorns d'aprenentatge. Aquí ens fixarem en com valoren el seu propi procés educatiu i com pensen que els estats emocionals poden contribuir a entorpir o no aquest procés.

1) Per què vas decidir-te a fer estudis virtuals?

- *No volia quedar-me amb estudis inferiors*
- *Si no fos virtual, no ho hagués fet mai*
- *Ganes d'aprendre*
- *Perquè s'aprèn igual o més en els entorns virtuals*
- *És una experiència que no podia deixar passar...*
- *Per la llibertat d'horaris, temps d'estudis, tria d'assignatures*
- *No podia acudir regularment a classes presencials*

Com era previsible, les respostes mostren que en els processos d'aprenentatge virtuals les noves tecnologies han obert un nou món de possibilitats que faciliten i augmenten l'accessibilitat a una gran quantitat d'informació i nous procediments de comunicació. En conseqüència, fan possibles noves estratègies de formació universitària i nous reptes per als estudiants.

Si bé aquesta pregunta no està relacionada directament sobre els estats emocionals, sí que ens diu quelcom sobre les motivacions i expectatives que ens ajudaran a entendre com contribueixen a la percepció i caràcter de les emocions vinculades.

Els estudiants entrevistats manifesten una sèrie de motius: uns relacionats amb les ganes d'aprendre i de superació, d'ampliar estudis; per a aquests estudiants, la virtualitat els ofereix un camí per continuar aprenent.

- *No volia quedar-me amb estudis inferiors*
- *Si no fos virtual, no ho hagués fet mai*
- *Ganes d'aprendre*

En canvi, hi ha un altre tipus de motivacions que indiquen que és precisament el fet de ser virtual el què els anima a matricular-se:

- *Perquè s'aprèn igual o més en els entorns virtuals*
- *És una experiència que no podia deixar passar...*

Veiem com aquest últim estudiant es matricula a la UOC no perquè no tingués cap altra opció o per no poder anar a la universitat presencial, sinó precisament perquè és una universitat virtual. Aquest fet també el podem constatar amb el tipus de resposta que donen els estudiants en el qüestionari realitzat. Segons alguns estudiants, les emocions que expressen tenir quan obren el campus són les d'estar davant d'una aventura novedosa i puntera... en aquests casos, la frustració pot tenir un component que no està relacionat tant amb el procés educatiu, com amb l'experiència online. Aquestes respostes ens demostren, que en alguns casos, els estudis virtuals faciliten i potencien l'entorn universitari.

2) Com estudies?

- *Amb el cap*
- *Amb llibres i impressions de documents*
- *Amb esquemes fets a partir de documents baixats del Campus o d'Internet*
- *Estudio de la manera que puc i on puc*
- *No sé ¿?*
- *Intento entendre el que vaig llegint, no tinc capacitat per memoritzar*
- *A duras penas. Compagino trabajo y familia*

Les respostes a aquesta pregunta són molt disperses, poc comparables entre elles, possiblement perquè la pregunta era poc precisa, i obria massa el ventall de respostes possibles: uns fan referència a la dificultat del procés d'estudi (o es queixen del poc temps que hi poden dedicar), altres esmenten els materials de suport o referència que fan servir: llibres, apunts, esquemes... De fet, aquesta pregunta aixeca respostes emocionals relacionades amb l'esforç que s'ha de realitzar, com per exemple: "de la manera que puc" o "a duras penas". Estudiar a la UOC és un esforç personal i individual, un procés solitari que es fa amb el "cap", no amb el "cor".

3) Des d'on et connectes a la UOC?

- *Des de casa, i a vegades des de la feina*
- *A tot arreu; a casa, als hotels, i ,fins i tot, al cotxe...*
- *Em connecto des d'on puc. Casa meva, feina, alguna biblioteca, cada d'un amic*
- *Bàsicament acostumo a fer-ho des del meu portàtil i a altres hores de la nit i matinada*
- *Des d'on puc. Això és un luxe!!!*
- *A la feina, a casa, a la biblioteca... des d'on puc*
- *Domicilio*

No sorprèn la varietat de respostes, encara que la resposta majoritària és a casa... però no solament a casa. La diversitat de llocs físics des d'on es produeix la connexió posa de relleu que molt sovint no es deu disposar de la privacitat necessària (a casa d'un amic, a la feina!!), o fins i tot no es tenen les condicions mínimes de confort i d'ergonomia necessàries per treure profit de l'entorn d'aprenentatge virtual (el cotxe). En qualsevol cas, la facilitat d'accés pròpia d'un entorn virtual és el tret més valorat, i és coherent amb algunes de les respostes del primer i del segon bloc.

4) Tens recolzament familiar?

- *No.*
- *Si, relatiu*
- *Si*
- *No, no ho entenen*
- *Si*
- *No gaire*
- *Si*

L'anàlisi de les respostes posa de relleu que aquesta pregunta, tal com està formulada, era poc productiva: no en podem extreure conclusions.

5) Què en penses de l'avaluació continuada? Com et sents?

- *Va bé per pujar nota i per seguir millor l'assignatura*
- *El millor invent*
- *S'aprèn perquè ho treballes. Em sento molt satisfet*
- *M'ha donat seguretat en mi mateix*
- *Per a mi és la solució, m'ajuda a planificar-me, a tenir valoracions més properes, ha estat més en contacte amb l'entorn. Just com necessito ser més guiada*
- *No m'imaginava que pogués ser tant positiva*
- *Es un buen sistema para aprender progresivamente. Bien*

Sembla clar per les respostes que l'avaluació continuada, el model pedagògic de la UOC que consisteix a plantejar un seguiment continuat de l'assignatura al llarg del període docent en forma d'activitats i tasques a resoldre, és valorat molt positivament pels estudiants, els ajuda a tenir seguretat en ells mateixos.

Així mateix, subratllem que el sentiment de seguretat en el progrés de l'aprenentatge podem entendre'l com un factor que disminueix la incertesa i l'angoixa que molts alumnes expressaven en el moment d'entrar en una 'classe virtual' (vegeu els qüestionaris), i per tant evita l'aparició d'emocions negatives que podrien constituir un bloqueig emocional.

6) Què en penses de les proves presencials? Com et sents?

- *Normals*
- *Molt nerviós*
- *Estudies per aprovar, no per aprendre*
- *És la part més dura dels estudis. Fa sentir nervis, inseguretat*
- *No he assistit a cap, de moment*
- *Alguna prova ha d'haver per avaluar-nos, no?*
- *Deberían desaparecer o mantenerse solo a ciertas asignaturas. No me gusta ningún tipo de prueba*

La prova presencial és percebuda majoritàriament com un entorn especialment hostil, que s'associa a nervis i inseguretat. En realitat aquestes sensacions serien atribuïbles, pensem, a qualsevol examen en qualsevol tipus d'ensenyament. Però les respostes semblen incidir en el fet que aquest examen presencial és estrany, aliè, a l'entorn habitual d'aprenentatge, i això incrementa la sensació d'ansietat que provoca en un ensenyament virtual.

7) Què en penses de les trobades presencials? Com et sents?

- *Poc útils, tot i que no les trauria*
- *Ara ja no hi vaig*
- *Van molt bé per conèixer als companys de l'aula i saber de quin peu calça el professor. Em sento molt integrada en el grup UOC*
- *Està molt bé per crear ambient universitari*
- *No he pogut assistir a cap*
- *L'idea és bona, però es podria treure més partit*
- *Son el mínimo complemento a la virtualidad de los estudios. No he acudido a ninguna*

La resposta majoritària és que les trobades són necessàries però poc gratificants, i per tant la gent no hi va. Només un estudiant les valora pel contacte amb el professor i companys, però no cal tenir contacte amb el professor i companys per aprovar una assignatura.... el coneixement, per l'estudiant, torna a ser, com hem vist abans, una adquisició que fa ell sol; els altres, inclòs el professor, són un complement prescindible excepte en casos molt concrets de resoldre dubtes i de ser avaluat.

8) Què en penses de la participació en el debat? És necessària?

- *A informàtica no hi ha debats, només fòrums*
- *Són molt necessaris*
- *Està bé per conèixer el posicionament dels altres*
- *És una manera de comunicació i de compartir, alhora que t'ajuda a veure el nivell de coneixements de la resta d'estudiants i poder comparar, tant per animar-te com per motivar-te*
- *No m'atreveixo a participar-hi*
- *Si està ben plantejat el tema pot ser molt interessant però, si no es condueix bé acaba sent un calaix de sastre, que cada un diu la seva*
- *En ocasiones es interesante pero no necesaria*

És curiós que les respostes aquí manifestin que els debats són "necessaris" i "no necessaris", deu dependre molt de l'experiència concreta de cada estudiant: van bé per... conèixer el posicionament dels altres i poder comparar el teu nivell amb els dels altres companys. En certa manera, aquestes respostes el presenten com un element de socialització en la mesura que donen la posició relativa de l'estudiant en relació amb els altres, però també el seu caràcter "competitiu", que el fa "motivador" per alguns i que actua "d'inhibidor" per uns altres. Altres respostes esmenten el seu caràcter 'desorganitzat', poc guiat i estructurat, com un factor negatiu en la valoració.

9) Com t'han ajudat els professors en el teu procés d'aprenentatge?

- *La majoria ajuden, no tots*
- *Bàsicament a la trobada presencial per donar-me ànim. En el tauler o en el correu no m'han donat gaire empenta*
- *En els moments més "apurats" m'han donat tranquil·litat i també seguretat*
- *Ha hagut de tot. Professors que faciliten l'aprenentatge i d'altres que deixen que et busquis més la vida*
- *Donant resposta als meus dubtes*
- *Aportant idees, suggerir comportaments, informant de documents necessaris de conèixer per a l'assignatura*
- *Les pondria una "B"*

La majoria de respostes són moderadament positives, però cap d'elles és entusiasta: com en respostes anteriors, el paper del professor/consultor és de guia, mediador, facilitador del procés d'aprenentatge, però en la resposta dels estudiants no sembla tenir un paper decisiu. El què destaquen tots en relació a la qualitat emocional és l'ajut que ofereixen, el donar "tranquil·litat" i "seguretat".

10) Com t'han ajudat els companys en el procés d'aprenentatge?

- *Normalment sempre hi ha gent que participa en els fòrums*
- *M'han donat ànims en moments difícils*
- *No existeix molta predisposició a ajudar als companys. Quan algun company té algun problema, dubte... no contesta ningú o com a molt una persona li diu el que ell faria*
- *Quan demanes ajuda és perquè estàs en una situació crítica i sempre es despenja algun que altre company per ajudar-te i donar-te alguna sol·lució*
- *De cap manera*
- *Poques vegades. No t'atreveixes a demanar ajut*
- *Muy bien "A"*

Les respostes no són gaire positives. El paper dels companys és percebut de manera majoritària com de 'companyia', 'suport' emocional virtualment present, i al qual es pot recórrer en moments de dubtes o problemes. I l'opinió sobre els companys s'avalua, en definitiva, en funció de la resposta obtinguda. La percepció comuna que es desprèn de les respostes, coherent amb respostes anteriors, és que no són un element essencial en el procés d'aprenentatge.

11) Qui consideres que t'ha ajudat més en el teu procés d'aprenentatge?

- *Els consultors*
- *Jo mateix. La UOC no m'ajuda*
- *Algun company o companya*
- *Potser els consultors i algun company*
- *No se que dir. Ajuda, ajuda poca*
- *He tingut poca ajuda externa*
- *Yo mismo (aunque suene egocentrico y pedante)*

Les respostes reforcen, un cop més, la impressió majoritària que l'aprenentatge és un procés que cada alumne du a terme individualment, amb suports puntuals externs com els que hem analitzat en les respostes anteriors.

12) Creus que és important valorar o parlar d'emocions en una Universitat virtual? Per què?

- *No. És un espai poc propici a les emocions*
- *Molt menys que en una universitat presencial*
- *Crec que és important*
- *Si donat que és un entorn virtual, i no tenim contacte presencial*
- *I tant. La universitat virtual no deixa de ser un entorn social on participen persones que volent o sense voler transmeten situacions emocionals*
- *Perquè afavoriria l'aprenentatge virtual*
- *Si. Lo virtual no quita lo humano, así que si desechamos las emociones estamos deshumanizando la enseñanza virtual*

Dues respostes associen la universitat virtual amb l'absència d'emocions. Tanmateix, la majoria de respostes són positives, i van en la direcció de considerar que les emocions 'humanitzen' un entorn que no té l'escalf propi del contacte directe que es pot trobar en una universitat presencial. Tanmateix, subratllem que en les respostes anteriors, cap dels agents o actors propis de l'entorn d'aprenentatge semblava jugar aquest paper d'una manera satisfactòria, amb la qual cosa es posa de manifest un buit emocional que considerem una de les aportacions d'aquest treball. En futurs treballs caldrà avançar noves hipòtesis que permetin apuntar quines serien les vies per cobrir aquests aspectes emocionals poc o mal resolts per l'entorn virtual actual.

13) Per acabar, vols fer alguna consideració sobre el què hem estat parlant?

- *No*
- *Està tot molt bé*
- *Aquesta entrevista hauria de tenir incidència en els plans docents*
- *Si es tinguessin més en compte els aspectes emocionals dels estudiants, crec que haurien més èxits en els estudis*
- *M'agradat parlar d'emocions, de fet no se ben bé que són les emocions...*
- *Que els resultats d'aquestes entrevistes les llegeixin els consultors de la UOC*
- *No*

La lectura de les darreres respostes considero que deixa moltes portes obertes, i reforça la coherència de la resposta dels estudiants en aquest últim bloc de preguntes: no és que no es tinguin en compte els sentiments i les emocions dels altres estudiants, sinó que es considera que l'estudiant està sol i que el seu procés d'aprenentatge només depèn d'ell.

L'èmfasi en la necessitat de parlar de les emocions en aquesta última resposta pot manifestar una reacció de prendre's seriosament que les relacions interpersonals, com una part més del procés d'aprenentatge i no un accessori que qüestiona o potència l'autoestima personal, que veiem en altres respostes com un element clau.

5. CONCLUSIONS

És el moment de fer balanç i intentar oferir una visió de síntesi de tot el que considero que ha aportat aquest treball final de carrera, que ha tractat sobre les emocions que experimenten els estudiants en la seva relació amb l'aprenentatge superior virtual, i en concret, a la UOC.

En primer lloc, i quant als objectius que em proposava en aquest TFC, considero que s'han acomplert els dos objectius principals, que eren:

- (a) *conèixer les emocions que diuen sentir els estudiants en el procés d'aprenentatge universitari virtual*, perquè aquest treball aporta dades relatives a l'experiència emocional dels estudiants a la UOC; i
- (b) *identificar quins elements emocionals destaquen els estudiants en relació al procés d'ensenyament i aprenentatge virtual*, atès que aquest treball identifica les emocions que diuen sentir els estudiants en relació amb la seva experiència com a discents a la UOC.

En segon lloc, considero que el treball de camp m'ha servit per confirmar una sèrie de supòsits de partida que eren a la base del plantejament d'aquest TFC, i que ara puc presentar com a conclusions confirmades d'aquest treball:

- 1 – Els estudiants experimenten reaccions emocionals en la relació que mantenen amb els entorns d'aprenentatge virtual.
- 2 – L'experiència subjectiva sobre les respostes emocionals varia en tipus i intensitat d'acord amb la participació de l'alumne en els diferents entorns comunicatius propis de l'entorn d'aprenentatge virtual.
- 3 – Les situacions comunicatives dins el campus de la UOC no només generen processos de coneixement, sinó també respostes emocionals per part dels estudiants.

En tercer lloc, les enquestes i entrevistes personalitzades s'han focalitzat a l'entorn de tres components del que hem anomenat genèricament 'l'entorn d'aprenentatge virtual'. Destaquem les emocions majoritàries de cada un dels tres components:

- **el campus virtual, el mateix disseny gràfic, la UOC com a entorn virtual**, on les emocions majoritàries, un cop vençuda una certa angoixa inicial fruit del desconeixement del medi, són positives: l'alumne percep aquell espai com un entorn amigable, el seu propi espai d'aprenentatge;

- **els entorns comunicatius**, on les emocions predominants són d'impersonalitat i de fredor en molts aspectes; en canvi, el paper del tutor com a guia, mediador i facilitador de l'accés a aquests entorns és valorat molt positivament per reduir emocions com l'ansietat o la por, en la mesura (i només en la mesura) que resol els problemes o dubtes plantejats.
- **el seu procés d'aprenentatge**, on els alumnes majoritàriament expressaven una sensació d'autosuficiència, d'aprenentatge per ells mateixos, i situaven les seves emocions en funció de la consecució dels seus objectius. Molts elements, actius i passius, considerats importants en el paradigma d'ensenyament de la UOC (els debats, els consultors...) juguen un paper molt menys rellevant que el que podria sembla d'entrada.

En síntesi, considerem que el treball demostra que el concepte d'emoció juga un paper molt important en l'entorn d'aprenentatge virtual, en paraules dels propis actors enquestats i entrevistats, tot i que sovint en les respostes no conceptualitzen aquestes reaccions emocionals com a tals.

Ferraté (1988: 187).afirma que “les metodologies basades en conceptes de virtualitat s'aniran estenent i generalitzant a causa de les immenses possibilitats pedagògiques i socials que comporten. Hem de tenir present que les metodologies associades al concepte de virtualitat poden ajudar-nos a trencar, no només les barreres del temps i de l'espai sinó també les barreres sensorials”. Espero que aquest treball sigui una primera aportació personal útil sobre el paper de les emocions en l'aprenentatge virtual a la UOC.

I ja per acabar, considerem també que tot treball, que és fruit d'unes determinades opcions i que per tant presenta necessàriament unes determinades limitacions, obre determinades perspectives de futur, que ens plantegem desenvolupar més endavant:

- fer un estudi a més gran escala, amb preguntes tancades sobre les emocions, a fi de poder fer una descripció més precisa sobre el catàleg d'emocions que senten els estudiants de la UOC;
- aprofundir sobre alguna emoció en particular, en concret emocions negatives com la por o la frustració, a fi d'extreure'n conclusions que permetin reorientar alguns dels entorns comunicatius, processos de treball i metodologies docents vigents en el paradigma educatiu de la UOC.

6. BIBLIOGRAFIA

1. **Badia, Antoni; Mominó, Josep Ma.** (2001) *La Incognita de la Educación a Distancia. Cuadernos de Educación.*
2. **Dreyfus, Hubert.** (2003) *Acerca de Internet.* Barcelona: Editorial UOC.
3. **Duart, JM.** (1997) *Aprender en la virtualidad.* Barcelona: EDIUOC, Gedisa 2000.
4. **Fernandez-Abascal, E.** (1997) *Cuaderno de prácticas de motivación y emoción.* Madrid: Piràmide.
5. **Hine, Christine.** (2004). *Etnografía virtual.* Barcelona: Editorial UOC.
6. **Limonero, Joaquin T.** (2003). *Motivació i emoció.* Barcelona: Editorial UOC.
7. **Roche, R.** (1999). *Desarrollo de la inteligencia emocional y social desde los valores y actitudes prosociales en la escuela.* Buenos Aires: Ciudad Nueva.
8. **Tajfel, H.** (1984). *Grupos humanos y categorías sociales: estudios de psicología social.* Barcelona: Herder.
9. **Taylor, S.J.** (1987) *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados.* Barcelona: Paidós.
10. **Turkle, S.** (1997). *La vida en la pantalla. La construcción de la identidad en la era de Internet.* Barcelona: Paidós.
11. **Wallace, Patricia. M.** (2001). *La psicología de internet.* Barcelona: Paidós.

Articles consultats

- Barberà, E. Badia, A. Mominó, JM. (2001) *Ensenyar i aprendre a distància: és possible?* FUOC.
- Bates, Tony. *El e-learning debería utilizarse estratégicamente.* Revista E-learning de América Latina. Núm 55.
- Borges, F. *La frustració de l'estudiant en línia. Causes i accions preventives.* Digithum, 2005.
- Duart, JM. (2000). *Aprender sin distancias.* Nueva Revista núm.70.
- Duart, JM. *ROI i l'e-learning: més enllà de beneficis i costos.* FUOC, 2002.
- Duart, JM. *Educar en valores als entorns virtuals d'aprenentatge: realitats i mites.* FUOC, 2003.
- Duart, JM i Lupiáñez, F. *La perspectiva organizativa del e-learning. Introducción.* RUSC, 2005, vol. 2, núm. 1.

- Duart, JM. i Martínez, MJ. *Avaluació de la qualitat docent en entorns virtuals d'aprenentatge*.
- Duart, JM i Sangrà, A. *Formación universitaria por medio de la web: un modelo integradores para el aprendizaje superior*.
- Fernández, J. i Rusiñol, J. *Economía y psicología: costes por el bajo rendimiento académico relacionado con la ansiedad ante los exámenes y las pruebas de evaluación*.2003.
- Gálvez, A. (2005) *La puesta en pantalla: rituales de presentación en un foro virtual universitario*. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento, vol 2, núm 1.
- Gisbert, M. i altres. *Entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje: El proyecto GET*. Cuadernos de documentación multimedia.
- Guitert, M. (1999) *El campus virtual de la UOC, un campus en contínua evolució*. Educar núm 25, pàgs 119-129.
- Izquierdo, C. *Comunicación interpersonal y crecimiento emocional en centros educativos: un modelo interpretativo*. Educar 26, 2000.
- Martínez; Javier. (2004) *El papel del tutor en el aprendizaje virtual*. FUOC.
- Planella, J i Rodríguez, I. *La condición circular de la dimensión social del e-learning*. RUSC, 2004, vol 1. núm. 1.
- Ros, A. (2001) *Riscos i oportunitats de l'ensenyament virtual: l'experiència de la UOC*. Digithum, núm. 3.
- Ros, A. (2004) *La verdadera apuesta del aprendizaje virtual: los aspectos sociales del e-learning*. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento, vol 1, núm. 1.
- Salinas, J. *Innovación docente y uso de las TIC en la enseñanza universitaria*. RUSC, 2004, vol 1, núm. 1.
- Sanchez, Diego. *Campus virtuales, algo más que un aula para e-learning*. Revista E-learning de América Latina, núm. 3.
- Sangrà, A. (2001) *Enseñar y aprender en la virtualidad*. Educa, núm. 28, pàg. 117-131.
- Sangrà, A. (2002) *Educación a distancia, educación presencial y usos de la tecnología: una tríada para el progreso educativo*: Conferència pronunciada en la Universitat Autònoma de Madrid maig de 2002.
- Sigalés, Carles (2004) *Formación universitaria y TIC: nuevos usos y nuevos roles*. RUSC. Vol 1 núm. 1.
- Vilaseca, J. (2001) *Tecnologías de la información y la comunicación en las universidades*. FUOC.

Pàgines Webs consultades

- http://www.umce.cl/~investi/avance_2.pdf
- http://www.qualitative-research.net/fqs/interviews/iv_info-s.htm
- http://www.inteligencia-emocional.org/ie_en_la_educacion.htm
- <http://www.tele-training.com/implementar.asp>
- <http://www6.gencat.net/cec/02-2003.html>
- <http://www.monografias.com/trabajos11/mmgiura/mmgiura.shtml>
- <http://www.ice.udl.es/uou/patudl/moment2.pdf>
- http://cv.uoc.edu/moduls/UW04_63009_00056/web/index1.htm
- <http://www.emocional.com/interactividad.htm>
- <http://www6.gencat.net/cec/04-2003.html>
- <http://html.rincondelvago.com/el-cerebro-emocional.html>
- <http://www.genaltruista.com/notas/00000301.htm>
- <http://www.psicoactiva.com/emocion.htm>
- <http://www.faes.es/cursos/cursoansiedadAP/curso/entrega1/desarrollo2/>
- <http://www.elementos.buap.mx/num47/hm/3.htm>
- <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=195>
- http://www.cop.es/wwwboard/forum/forum_posts.asp?TID=939&get=last

7. ANNEXOS

7.1 Annex I: model de qüestionari

QÜESTIONARI

Les emocions en el procés d'aprenentatge virtual

Aquest qüestionari forma part d'una recerca pel Treball Final de Carrera d'Humanitats. Les dades seran tractades amb confidencialitat i anonimat. Respon el més ràpidament possible i sense pensar gaire, el primer que et vingui a la ment.

T'agraeixo molt la teva participació. Només et portarà uns 10 minuts.

Dades personals

1. Sexe: Home ☐ Dona ☐
2. Edat: 18 a 25 anys ☐ 26 a 45 anys ☐
46 a 65 anys ☐ Més de 65 anys ☐
3. Estudis que realitzes:
Diplomatura ☐ Llicenciatura ☐
Doctorat ☐
4. Indicar especialitat dels estudis en els quals estàs matriculat
Dret ☐ Humanitats ☐ Enginyeria Informàtica ☐ Altres ☐
5. Quants semestres fa que estudies a la UOC?
És el primer semestre? ☐ entre 2 o 4? ☐ més de 4 ☐

Entorn d'aprenentatge virtual: Campus de la UOC

1. Anomena 3 emocions que hagis sentit només al connectar-te al campus de la UOC
2. Quines sensacions et suggereix el disseny del campus virtual?
3. Hi ha cap espai del Campus que no t'agradi especialment
si ☐ no ☐

indica quin i per què

4. Hi ha algun espai que t'agradi especialment?
Indica quin i per què

.....

5. T'has sentit alguna vegada sol connectat al Campus de la UOC?

.....

Dins els entorns comunicatius: secretaria, fòrums generals, tutories, biblioteca, aules.

1. T'ha generat alguna sensació negativa o positiva les consultes que feies a les bústies de l'entorn comunicatiu? Pots dir-ne alguna?

.....
.....

2. Consideres que els canals (bústies) de suport administratiu transmeten una sensació de?.

.....
.....

3. Les respostes que has rebut del suport administratiu t'han provocat alguna mena de reacció emocional com estudiant? Digues quines.

.....
.....

4. El tutor t'ajuda a no sentir-te sol a la UOC? si/no per què?

.....
.....

5. Creus que als espais de fòrum i debat la gent expressa les seves emocions? Si ☐ No

☐

Creus que això es positiu o negatiu?

.....
.....

Dins del procés d'aprenentatge

1. Quina sensació et produeix entrar a l'aula d'una assignatura?

.....
.....

2. Et comuniques amb els teus companys de l'aula?

.....
.....

3. Les classes a la UOC son:..
(posa 3 adjectius que et vinguin al cap)

.....
.....

4. La comunicació amb el consultor t'anima a seguir amb el procés d'aprenentatge? Si ☐ No

☐

Perquè no? o perquè sí?

.....
.....

5. Hi ha moments de més estres durant el període lectiu? Si/no, si sí indica quins

.....
.....

6. Què és el què et reporta més satisfacció d'estudiar a la UOC?

.....
.....

7. Pots assenyalar diferències entre el tracte amb el consultor i el tracte del professor presencial?

.....
.....

8. Has sentit frustració en algun moment del teu procés d'aprenentatge online? Pots dir quan i per què?

.....
.....

9. T'has emocionat amb la lectura d'algun missatge? Pots explicar quin tipus d'emocions has sentit?

.....
.....
10. Creus que l'ensenyament virtual desperta més o menys emocions que el presencial? Pots explicar-ho?

.....
.....
Finalment:

Vols remarcar algun aspecte que no hagi quedat reflectit en qüestionari/enquesta?

T'agraeixo molt la teva col·laboració

7.2 Annex II: model de l'entrevista

Nom:
Estudis:

Edat:
Semestres a la UOC:

Entorn aprenentatge virtual: Campus de la UOC

- 1) Com t'has sentit com a estudiant de la UOC?
- 2) En algun moment has trobat a faltar "la tarima del professor"? En quin sentit?
- 3) Has trobat alguna diferència entre els estudis presencials i els virtuals? En quin sentit?
- 4) Quines emocions recordes que hakis experimentat en relació a la UOC? Explica alguna anècdota
- 5) Com definiries la teva experiència al campus virtual de la UOC?
- 6) Què és per a tu la UOC?

Entorns comunicatius: secretaria, fòrums generals, biblioteca, aules ...

1. Has expressat alguna emoció quan sol·licites algun tràmit administratiu? Perquè?
2. Has expressat alguna emoció a algun professor? Com t'ha respost?
3. Has expressat emocions a algun company? Com t'ha respost?
4. Com et sents quan participes en els espais de debat?
5. Com et sents quan envies un missatge al consultor?
6. Quan emets missatges i no tens una resposta "ràpida", Com reacciones?
7. Has expressat alguna emoció als espais col·lectius de l'aula? Per què? Com t'han respost

Procés d'aprenentatge

1. Per què vas decidir-te a fer estudis virtuals?
2. Com estudies?
3. Des d'on et connectes a la UOC?
4. Tens recolçament familiar?
5. Què en penses de l'avaluació continuada? Com et sents?
6. Què en penses de les proves presencials? Com et sents?
7. Què en penses de les trobades presencials? Com et sents?
8. Què en penses de la participació en el debat? És necessària?
9. Com t'han ajudat els professors en el teu procés d'aprenentatge?
10. Com t'han ajudat els companys en el procés d'aprenentatge?
11. Qui consideres que t'ha ajudat més en el teu procés d'aprenentatge?
12. Creus que és important valorar o parlar d'emocions en una Universitat virtual? Per què?
13. Per acabar, vols fer alguna consideració sobre el què hem estat parlant?

7.3 Buidatge de les dades del qüestionari

Entorn d'aprenentatge virtual: Campus de la UOC

1. Anomena 3 emocions que hagis sentit només al connectar-te al campus de la UOC

- Por, inseguretat, desconfiança
- Intriga, desconexió, incertesa
- Ansietat, solitud, ràbia (per canviar el password)
- Trobar-me perdut, il·lusionat de tenir feina a fer
- Il·lusió, esperança, tranquil·litat
- Emoció, intriga, satisfacció
- Solitud, incertesa, obligació
- Nervis, ganes d'aprendre, satisfacció
- Nervis, incertesa, il·lusió
- Ansietat en conèixer novetats, il·lusió, fredor
- Curiositat, ganes d'aprendre, inseguretat
- Por, tranquil·litat, esperança
- Desesperació per les connexions, motivació, curiositat
- Pau, curiositat, expectativa
- Interès, alegria, curiositat
- Satisfacció, expectatives, coneixements
- Neguit, satisfacció, inseguretat
- Por, soledat, tal i com ho diu el màgic Andreu "acollonit"
- Inseguretat, necessitat, curiositat
- Pertinença, empenta, por
- Entusiasme, alegria, nerviosisme
- Ser co-partícep del projecte, entusiasme, repte

- Progrés, innovació, repte
- Impaciència, il·lusió, nervis
- Emoció, sol·litud, entusiasme
- Il·lusió, llibertat d'horaris, igualtat
- Nervis, novetat, responsabilitat
- Poca gent connectada, estrès, sol·litud
- Expectatives, superació i un poco d'ansietat
- Por, ganes de superar-me, fredor
- Superació, angoixa, nervis
- Expectatives de futur, superació, fredor
- Inseguretat, sol·litud, fredor

2 Quines sensacions et suggereix el disseny del campus virtual?

- Fredor, incomprensió, oblidada
- Fredor, serietat, anar per feina
- Fredor, sobrietat, modernitat
- Progrés, desconfiança, sobrietat
- Ordre, estudiat, seriós, serietat
- Lleugeresa, agradable
- Útil, exactitud, tècnic,
- Ser dintre de l'aula, informa de forma clara i ràpida
- Il·lusió, curiositat ganes d'aprendre
- Tot endreçat i quadriculat
- Amplitud d'espais, inacabable, tranquil·litat
- Olor de gespa
- Claredat, interès
- Fredor, quadriculació
- No és agressiu i dona bones vibracions
- Familiaritat, tranquil·litat
- Ordre i claredat, funcionalitat
- Practicitat, familiaritat, claredat
- Ni bones ni dolentes "està bé, modernitat
- Tecnologia, superació, respecte
- Fredor, actualització, ordre
- És agradable, fàcil d'utilitzar, adequada
- Serietat, grandesa, dificultat
- És disseny d'universitat a distància
- Modernitat
- Facilita la comunicació
- La resta d'estudiants N/C

3. Hi ha cap espai del Campus que no t'agradi especialment

si ☐ no ☐

- 7 estudiants dels enquestats han dit SI
- 27 han dit que no.

indica quin i per què

- 7 estudiants van respondre: L'email, el xat, consultes a secretaria, la biblioteca

- 1 estudiant no agrada l'opció de conversa
- 1 estudiant diu que la relació amb la secretaria és molt complicada
- 25 no responen.

4. Hi ha algun espai que t'agradi especialment?

- 14 estudiants van respondre que SI
- 6 van respondre que NO
- 14 estudiants N/C

Indica quin i per què

- Novetats
- Notícies
- Biblioteca
- La part de les aules
- Els fòrums perquè permet conèixer a la gent

5..T'has sentit alguna vegada sol connectat al Campus de la UOC?

- 14 estudiants han respost Si els ha generat sensacions negatives
- 10 estudiants que NO
- estudiants Mai
- Sí, en alguna ocasió
- 2 Només quan necessites una resposta ràpida

Dins els entorns comunicatius: secretaria, fòrums generals, tutories, biblioteca, aules.

1. T'ha generat alguna sensació negativa o positiva les consultes que feies a les bústies de l'entorn comunicatiu? Pots dir-ne alguna?

- 5 estudiants responen Alguna vegada
- 5 estudiants responen No especialment
- estudiants responen Si, positiva
- Una mica freda la comunicació
- 3 En ocasions
- 2 estudiants responen negativa per la lentitud de la burocràcia
- 2 Moltes positiva i negatives poques
- 2 La veritat és que una mica freda la comunicació amb secretaria ...
- 1 la veritat és que no
- 1 Sensació d'estranyesa
- 1 Normalment positiva i negativa quan triguem molt a donar una resposta
- 1 L'experiència és positiva, perquè la rapidesa de les resposta ha estat extraordinària.
- 1 De vegades el tutor triga massa a contestar i et dona la sensació de que estàs molt sol
- 1 Indiferent
- La resta d'estudiants NC

2 Consideres que els canals (bústies) de suport administratiu transmeten una sensació de?.

- 3 estudiants responen Fredor,
- 2 estudiants responen Distància
- 2 estudiants responen Impersonalitat
- 2 estudiants responen frustració
- 2 estudiants responen aïllament
- Anar per feina, de fet és el que esperem quan no disposem de molt temps.
- Fredor i burocràcia
- Massa enredat
- Tenir molta informació a l'abast que en altres universitats costen molt d'obtenir
- Tranquil·litat
- Seguretat i aclariment en tot moment
- Alleujament, suport
- Que estan al teu costat i t'intentaran solucionar el problema amb rapidesa (i així ho varen fer)
- Inhumanitat (no sé quina és la paraula adequada), però en certs casos és millor tractar certs problemes cara a cara
- Fredor, de fet crec que no pot ser d'altra manera ja que no es com el tutor, consultor o companys amb els que tens un vincle més estret
- Informació
- Res en especial
- Velocitat
- Burocràcia
- Habitualment d'eficiència
- Ordre i polidesa
- serietat, rigurositat
- Seguretat en el campus
- Ajuda
- Despreocupació, aïllament
- Presència a l'aula
- Normalment de tranquil·litat però de vegades és el caos
- La resta d'estudiants N/C

3. Les respostes que has rebut del suport administratiu t'han provocat alguna mena de reacció emocional com estudiant? Digues quines.

- 2 estudiants han respost No
- 2 estudiants han respost Cap en especial
- 2 estudiants han respost fredor
- 2 estudiants han respost Burocràcia
- No sempre han estat correctes.
- Distància
- Alleujament quant et solucionen el problema
- Tranquil·litat: una mena de "t'escoltem i t'ho solucionem encara que no ens vegis"
- Normalment tranquil·litat perquè em responen als dubtes de manera satisfactòria
- Rapidesa
- Enuig
- Impotència
- No em sento sola
- Indiferència

- En segons quines ocasions, desencís per la proximitat a una resposta "funcionarial". En d'altres, satisfacció i tranquil·litat per la col·laboració i eficàcia que demostren.
- Entenc que és qüestió de persones i actituds
- Protecció i ajut
- Acompanyament
- Tranquil·litat
- Mal humor, en una ocasió
- Algun cop d'agraïment per la resolució del problema, d'altres frustració per tot el contrari
- En alguna ocasió desorientació
- Algun missatge de tutors o consultors, siguin de resposta a alguna qüestió o bé d'ànim, sempre em dóna la sensació que hi ha algú al servei dels estudiants, fa que no em senti sola (acadèmicament parlant)
- Sí, m'he sentit "arropat" en rebre respostes ràpidament
- Desconcert
- En ocasions les respostes han sigut vagues, imprecises ("El título se està tramitando correctamente") o fins i tot alguna que no esperava ("Las convalidacions no són posibles", sense més explicacions)
- La resta d'estudiants N/C

4. El tutor t'ajuda a no sentir-te sol a la UOC? si/no per què?

- estudiants han respost SI
- Sí, en tot moment ha estat allà i ha intentat integrar el grup
- Sí, tens la sensació que ell et pot ajudar
- Sí, et recolza i t'anima
- Sí, crec que és una peça clau en els estudis
- Sí, algun cop he rebut missatge d'ànim, o de felicitació pel semestre
- Sí, perquè sempre que l'he necessitat ha estat allà
- Sí, normalment els tutors m'han ajudat en la mesura del possible virtualment
- Sí. He tingut dos i tots dos m'han atès molt bé
- Sí, M'han orientat i m'han donat escalfor humana
- Sí, em respon sempre en breus espais de temps
- Sí. Assessora, acompanya i estimula
- Sí, sempre que li he consultat algun dubte o el que fos, m'ha contestat tot d'una i crec que m'ha ben aconsellat
- Sí. Però és un recurs puntual poc utilitzat
- Espero que sí!!!
- NO. Crec que la funció dels tutors s'allunya del que s'entén per tutor. Són mers contactes administratius, que a més no s'interessen pels teus estudis
- No, penso que te massa feina i solament està per a contestar-te i de vegades erròniament
- No, per què no m'he sentit mai sola a la UOC
- No, em fa sentir molt acompanyada i recolzada
- No especialment. En el meu cas no el trobo especialment útil
- No, només parlo amb ella al principi del semestre
- No hi ha gaire comunicació amb el tutor...
- No concretament,
- No em sento sola a la UOC gràcies als consultors i companys de cada semestre i assignatura
- No, només parlo per verificar la matrícula
- No, no ha existit pràcticament cap comunicació. Anteriorment havia la possibilitat de conèixe'l personalment a les trobades, on podies intercanviar les teves impressions, inquietuds, etc, però ara és molt impersonal
- Ni sí ni no, simplement sé que hi és per poder fer-hi consultes

- Exceptuant algun retard en la contestació, normalment ajuda a no sentir-se sol
- El tutor rep un paper molt important en el món UOC, és la única persona amb la que estableixes un vincle al llarg dels anys, ja que amb els consultors només et dura lo que et dura l'assignatura.
- La tutora procura sempre tenir-nos informats, sovint ens envia missatges informatius i de suport
- La resta d'estudiants N/C

5. Creus que als espais de fòrum i debat la gent expressa les seves emocions?

Si ☐ No ☐

- 14 estudiants han respost que SI
- 15 estudiants han respost que NO
- estudiants N/C

Creus que això es positiu o negatiu?

- 10 estudiants han respost positiu
- 7 estudiant han respost negatiu
- Es molt positiu ja que t'ajuda a no sentir-te sol, hi pots veure que hi ha gent que també està sentint el mateix que tu.
- És positiu quan la gent té en compte que és bàsic l'autocontrol i que els textos s'ha de llegir abans d'enviar. A més poden aportar molt per a cadascun.
- És positiu sempre i quan no es transformi en una batalla. En ocasions, hi ha respostes creuades molt desagradables.
- Ni una cosa ni altra. Cadascú és com és i si personalment ja és així en un col·lectiu presencial, com no ha de ser-ho en un virtual.
- Suposo que hi ha de tot com a tot arreu. Crec que són espais en els que acostumem a transmetre coneixements més que emocions
- Ni una cosa ni l'altra, crec que quan ens matriculem a la UOC ja tenim una idea del que s'hi pot trobar
- En moltes ocasions tant explícitament com implícitament la gent transmet les seves emocions, crec que és molt positiu per que com he dit abans, és la part humana d'aquest entorn virtual
- Com que són espais d'opinió és normal que la gent expressi les seves emocions. El que de vegades he trobat és que s'han mantingut converses força personals
- Crec que de vegades ja s'haurien de continuar les converses a les bústies personals
- Penso que els fòrums estan per exposar dubtes sobre l'assignatura i no per expressar emocions
- Altres llocs de comunicació, com la comunitat, potser sí, però normalment no participo gaire, ja que tinc poc temps
- Positiu. Humanitza l'entorn, potser
- És molt negatiu. El problema és que el que es diu queda escrit
- No del tot, la majoria som excessivament prudents
- Tots tendim a ser políticament correctes; al cap i a la fi no es deixa d'estar sota la mirada d'un altre que t'avalua -consultor, companys, etc- en algun sentit
- És positiu en quant facilita la comunicació; és negatiu en quant s'amaguen crítiques
- Crec que els fòrums són per expressar OPINIONS, no pas per expressar emocions
- És positiu si es respecten les motivacions
- Això no és positiu ni negatiu, simplement és una realitat, pensa que de forma personal no s'expressen les emocions, menys encara de forma virtual

Dins del procés d'aprenentatge

1. Quina sensació et produeix entrar a l'aula d'una assignatura?

- 8 estudiants han respost Curiositat
- 6 estudiants han respost Il·lusió
- Em sento massa oblidada... jo m'ho he de muntar... jo me'l cuino, jo me'l menjo... hauríem d'estar més controlats pel consultor...
- Incertesa i por al desconegut i al pensar de no poder superar l'assignatura.
- Entusiasme i repte
- Complàyer-se.
- La d'entrar a un lloc on vaig a aprendre coses noves
- Responsabilitat
- Neguit, quan cerco resultats. Incertesa, quan estic pendent dels exercicis i no apareixen
- Depèn de la quantitat de mails que et quedin per llegir! ;)
- En un principi, il·lusió i saber qui és el meu consultor i els meus companys
- La de trobar feina, companys i també ajuda
- Al principi de curs, il·lusió, quan van passant els dies i les pacs amb normalitat, si l'assignatura no m'agrada molt amb agobiament
- Emoció, per la gran quantitat de coses que hi ha per aprendre
- Expectació
- Satisfacció, i en ocasions molta
- El veure si hi ha "notícies"
- Il·lusió, com quan obries els llibres nous el primer dia de curs
- Alegria, benestar
- Al principi desorientació, més avançat el semestre ajuda i al final alleujament
- Una cosa molt novedosa per a mi
- Complicitat
- Al principi emoció per veure com anirà l'assignatura i tal
- Molt positiva. Sensació de participació amb quelcom molt maco
- Feina, il·lusió

2. Et comuniques amb els teus companys de l'aula?

- Sí, tot el que puc, però les PACS em treuen molt de temps i no puc dedicar-m'hi gaire.
- Normalment sí. Intens fer-ho.
- Mai. Tinc un temps d'estudi limitat i intento treure'n el màxim profit, i prefereixo comunicar-me amb el consultor.
- Sí, encara que no molt sovint
- Ho intento, però em decepciono ràpid si no veig participació
- Encara no
- Molt poc
- Normalment no
- Normalment no
- Només amb els que ja conec o els que pregunten o responen alguna qüestió
- En algunes ocasions
- Sí, al fòrum i de vegades a les bústies personals
- Normalment no, encara que alguna vegada si tinc algun dubte que un company em resol, li agraeixo, però ja està.
- En alguna assignatura que s'ha fet treball en grup, et comuniques més, però et limites a la feina

- Sí, esporàdicament
- Poques vegades
- Depèn de l'assignatura i el quadrimestre, però acostumo a participar els fòrums de debat de les assignatures
- Sí, en el fòrum
- No habitualment, excepte per problemes puntuals de notes i pacs
- No tot el que m'agradaria
- Poc
- Molt poc
- Sí, sempre que puc, principalment amb els de Mallorca. Havia intentat fer trobades de "cos present", vull dir presencials, no virtuals, però sense èxit, només va tenir èxit una trobada que al final hi havia sopar
- A nivell particular quasi bé mai i en els fòrums depèn de la càrrega de treball. M'agrada, per anar seguint el que s'hi diu
- No gaire la veritat, per no dir gens
- En general només amb els companys que he conegut a les trobades
- No gaire
- estudiants han dit Si
- estudiants han dit No

3. Les classes a la UOC son:...(posa 3 adjectius que et vinguin al cap)

- Massa grans, fredes, oblidades
- Dures, inexplicables, classes
- Magnífiques, sensacionals, productives.
- Fredes, impersonals, amenes
- Amenes, angoixants, difícils
- Adaptables, positives, innovadores
- Còmodes, interessants
- Encara no he començat cap assignatura
- Originals, diferents, fredes
- Directes, força completes, assequibles
- Classes? Tens els apunts i vas al ritme que més o menys et marquen per poder seguir l'assignatura. No considero que hi hagi classes
- Depèn del consultor i els companys
- Difícils (els apunts no sempre són bons), cares, d'autoaprenentatge
- Ràpides, interactives, curioses
- Impersonals, monòtones i dures
- Individuals, cadascú va al seu ritme, útils, sobretot en algunes assignatures inútils, en algunes altres, afortunadament són minoria
- Impersonals, poc dinàmiques, avorrides
- Dinàmiques, flexibles, enriquidores, transversals...
- Engrescadores, amenes i novedoses
- Fresques, riques, obertes
- Interessants, suggerents
- Autodidactes, estimulants, distants
- Bones, especials, de vegades tontes
- Difícils, encoratjadores i tot un repte per les "neurones"
- Dinàmiques, motivadores, gratificants
- No les sento com a classes, per a mi no ho són!! Jo em trobo en un espai on es comparteixen coneixements. Actives i participatives, generoses en el sentit que els participants ens regalem amb els nostres pensaments, són interessants i serioses
- No entenc a que et refereixes al dir classes, doncs no n'hi han. Si et refereixes a les trobades, Sóc un fan d'elles

- Súper ràpides
- Impersonals, interessants i poc participatives
- Bones
- La resta d'estudiants N/C

4. La comunicació amb el consultor t'anima a seguir amb el procés d'aprenentatge?

Si ☐ No ☐ Perquè no? o perquè sí?

- 29 estudiants han dit que SI
- estudiants han dit que NO
- 2 N/C
- Perquè hi ha molt poques comunicacions amb el consultor per no dir que quasi no hi ha...
- Depèn del consultor. De tres que he tingut aquest primer semestre hi ha hagut de tot. Un meravellós, un regular i un dolent.
- És molt motivant saber que hi ha algú que sap respondre a les meves preguntes.
- És molt motivant saber que hi ha algú que sap respondre a les meves preguntes.
- Perquè de vegades un comentari del consultor t'anima a no deixar-ho córrer.
- L'entenc com a guia dels meus estudis, si ell s'interessa anima l'interès per l'assignatura, si no es mostra interessat, que hauria jo de pensar? Doncs, que l'assignatura és dolenta i gens agraïda.
- Si entens consultor com tutor (és a l'únic que conec) sí, en tot moment anima l'alumnat
- Et transmet la seva experiència
- Perquè si tinc un dubte i m'ajuda a trobar-ne la solució això em permet poder aprofundir molt més
- Depèn del consultor. N'hi ha que animen i motiven i n'hi ha que no
- És una manera de no sentir-te sol en els estudis
- De moment no he necessitat que m'animin a seguir però sí, la feina que fan els consultors em sembla molt bona i per tant m'anima a seguir
- Quan estàs perdut, el consultor et pot guiar fins trobar o solucionar el dubte, sense això, potser passaries setmanes amb una cosa, que amb una bona resposta del consultor ho entens de seguida
- Considero que ens esperona especialment
- Es limita a respondre les teves preguntes o dir que ho miris al manual
- Perquè no estàs soli et resolen els dubtes, això és en gairebé tots els casos, en alguns el consultor no és de molt ajut i penses que perds el temps
- Les respostes del consultor solen ser massa formals
- Perquè et responen amablement, et proposen temes de debat o de recerca i es mostren molt implicats a la matèria
- Sí, et demostren que hi ha algú a l'altra costat
- Resolen els dubtes amb claredat i rapidesa
- Els consultors normalment són els grans animadors de l'aprenentatge
- Estimula a investigar, aprofundir o entendre millor les coses
- Perquè et dona forces quan decauen les teves (però no sempre)
- Després de la jubilació no puc consentir sentir-me arraconat
- És té l'impressió que interesses al consultor, que es preocupa perquè assoleixis l'aprenentatge. és facilitador. Aclareix els dubtes de manera personalitzada
- Fonamental, l'accessibilitat, comunicació i motivació per part del consultor són per a mi un dels punts imprescindibles. Perquè en un espai virtual, et manté en contacte amb LA persona, que a més de ser el professor/a se' presenta com un igual
- Si els consultors són bons és indiscutible que l'aprenentatge és gratificant. En cas contrari és frustrant
- Motivació

- Ja estic prou motivada jo sola, al menys de moment!
- La resta d'estudiants N/C

5 Hi ha moments de més estres durant el període lectiu? Si/no, si si indica quins

- Sí, quan es hora de lliurar una pac i quan arriba la temporada d'exàmens i proves de validació.
- Sí, quan s'han d'enviar les PACs
- Sí, al final del semestre, quan van enviar un gran nombre de PACs, així com la preparació i realització de les proves de validació.
- Sí, època proves validació
- La matriculació i els exàmens
- Sí, a l'entrega de les pacs i abans dels exàmens.
- Suposo que sí, com en tots els estudis. L'estrès comença quan s'acosta una data d'entrega de treballs o examen
- Sí, en les pacs, tests, exàmens, dur-ho tot al dia si estàs treballant
- Sí, quan et prepares pels exàmens
- Sí; en dies previs a alguna entrega, quan s'acumula la feina de diverses assignatures i s'acaba el termini
- Sí. En la recta final a l'entrega de pràctiques combinada amb l'entrega de pacs
- Sí, quan s'han de lliurar les pràctiques
- Sí, quan has d'entregar pràctiques (eliminatòries) de varies assignatures, varies pacs de cop, treballs en grup on cadascú fa la seva, però no aconsegueixes coincidir virtualment
- Sense dubte, els exàmens
- Sí, quan hi ha que entregar pac o pràctiques que es solapen
- Sí, quan s'està acabant el quadrimestre i veus que amb les últimes pacs te la jugues
- Solament quan s'està pròxim a l'entrega de les pacs, que no quan es reben les notes ja que normalment s'intueixen
- Sí, quan s'han d'entregar un munt de pacs alhora, sol ser un mes (aprox.) a partir de la segona meitat del semestre
- Sí, l'entrega de les pacs
- Sí, sobretot al final del semestre
- Sí; acumulació de pacs al final del semestre
- Sí mitjançant el semestre
- NO perquè em prenc els estudis com un hobby només, per gaudir i estudiar pel plaer d'estudiar
- Sí, quan ets conscients que et pot faltar temps per millorar la preparació dels treballs
- Sí, es clar que sí. Les dates d'entregues de pacs, especialment si et coincideixen en les diverses assignatures que estàs cursant. Però és un estres positiu, un punt de gas que t'empenta a enllestir temes
- Quan hi ha entregues de pacs i els exàmens!
- Sí. Especialment als inicis de semestre i quan s'ajusten les dates d'entregues d'avaluacions superposades
- PV i exàmens
- PACs i PV
- 2 estudiants NC

6. Què és el què et reporta més satisfacció d'estudiar a la UOC?

- Quan trec bones notes...
- Veure que sense disposar de molt temps, puc anar fent.
- Veure que l'esforç que realitzo es veu recompensat amb un increment dels meus coneixements i amb unes bones notes.
- Els resultats positius
- Poder estudiar una altra carrera sense que per això hagi de deixar de fer la meua vida normal.
- Haver poder triar els estudis que volgués sense limitacions ni de nota, ni d'horaris, ni de assignatures mínimes per agafar.
- Haver poder triar els estudis que volgués sense limitacions ni de nota, ni d'horaris, ni de assignatures mínimes per agafar.
- Els resultats positius
- El fet de poder estudiar des de casa sense haver d'anar a classe. Si hagués d'anar a classe no podria estudiar, no tindria temps
- Poder compaginar feina i estudis i aprendre tot de coses noves i si hi ha sort acabar amb una titulació oficial i fins i tot nous amics ;)
- La superació, posar a prova la meua força de voluntat i en ocasions el meu sacrifici i sobretot la sensació que em queda quan veig que he aprovat i que avanço en els estudis
- Que em sembla molt justa. Sempre els resultats obtinguts han estat a l'alçada del que he estudiat
- Quan em donen les notes, i penso per exemple 18 crèdits menys...
- La independència
- Treure'm un títol
- Obtenir una titulació oficial que d'altra forma hagués sigut impossible
- El superar l'assignatura i aprendre coses noves
- L'aprenentatge i els resultats positius
- Els resultats i la feina feta i acabada, també l'aprenentatge en sí mateix
- El bon tracte que he rebut
- Aprendre, cursar estudis universitaris
- L'autoaprenentatge; saber de les teves possibilitats al mateix temps que entrar en nous àmbits de coneixement amb gent que comparteix les mateixes inquietuds
- La meua valoració personal
- Sentir-me mentalment jove
- L'accessibilitat per dur a terme el seguiment de les activitats; la disponibilitat dels consultors; la comunicació amb els companys
- Constatar quines són i en quina mida tinc i puc fer créixer les meves capacitats personals. Així en resum, el que més en satisfà és sentir el meu creixement personal també en aquest àmbit
- Per estudiar el que vull, amb tota la llibertat d'horaris, desplaçaments, etc.
- Sentir-me co-partícep del projecte. Els coneixements adquirits. Les trobades i els companys
- Avançar
- Anar avançant
- La resta d'estudiants N/C

7. Pots assenyalar diferències entre el tracte amb el consultor i el tracte del professor presencial?

- Crec que el professor presencial veu, amb les teves expressions, si entens bé el que està explicant a classe, veu si mostres interès, si vas a les classes, veu si aprens... tot això és molt més difícil d'apreciar pel consultor de la UOC.
- No en trobo cap, en referència a una Universitat. Un col·legi privat o acadèmia privada és diferent perquè professors estan una mica més pels alumnes.
- El consultor es posa en la pell de l'estudiant i està més predisposat a contestar les preguntes.

- El consultor és més impersonal, en la presencial pot ser més proper.
- A vegades a un consultor li pots fer preguntes que segurament no faries a un professor en una classe de 50 alumnes.
- Amb el presencial pots intercanviar opinions més obertament que per Internet, ha de ser més concisa, i més encaminada a resoldre preguntes concretes. Si el consultor no s'esforça a mantenir una relació fluida, no es pot valorar una relació..
- Potser un consultor sigui una figura més impersonal. A l'hora de plantejar dubtes, pot ser més difícil escriure-les que preguntar-les de viva veu
- Hi falta el contacte i el xerrar cara a cara
- Doncs no
- Un professor presencial fa una classe en directe amb un feedback entre alumne i profe en el mateix moment, no has d'esperar 48h a que et responguin i si quan responen no t'ha quedat clar, no has d'esperar 48h més a que tornin a respondre
- Probablement el tracte amb el consultor sigui més "fred" i més de "rigor", ara bé existeixen consultors que omplen d'una manera impecable el buit presencial
- Molt menys tracte amb el consultor. No obstant aquest tracte és molt precís. Jo diria que és menys personal però molt pràctic
- De vegades hi ha dubtes que són difícils d'exposar per e-mail, no ho exposes bé, o el consultor no capta la problemàtica, en canvi, en persona és un moment, perquè la comunicació és més fluida en persona que per escrit
- No sabia dir-te cap diferència substancial
- El consultor no pots apreciar els matisos que transmet un professor presencial
- Penso que (normalment) el consultor es preocupa més pels seus alumnes, ja que és conscient de l'esforç que ens suposa estudiar
- La comunicació escrita és un fre per expressar opinions en ambdós sentits: consultor-alumne, alumne-consultor
- Em sembla que als professors virtuals no els hi escolto la veu...
- Les seves intervencions són més encoratjadores i més ben vingudes
- El consultar ha estat més present les 24 hores diàries que el profe presencial l'hora setmanal de classe
- No sé qui són els professors presencials, sempre he tingut consultors
- Consultor: més atenció, més estimulació, més tracte personalitzat
- El tracte que vaig tenir amb els professors presencials quan estudiava enginyeria, per l'època era bastant tivant i poc alliçonadora, ara a la UOC ho trobo engrescador
- L'immediatesa
- El consultor fa un seguiment acurat tant grupal com individualitzat. Al professor presencial li resulta més difícil arribar a conèixer l'estudiant de manera més personalitzada
- El consultor és fàcilment accessible, el to és cordial. Et permet un diàleg fluït i espontani. El presencial també podria oferir una comunicació d'aquestes característiques però a la pràctica no és així. Horaris, agenda prèvia...
- No tinc gaire tracte amb el consultor
- Si el consultor participa i és bo crec que no hi ha diferències. En cas contrari amb el presencial l'hi pots cantar la canya personalment
- La comunicació...
- El contacte físic...
- Les mirades...
- La resta d'estudiants N/C

8. Has sentit frustració en algun moment del teu procés d'aprenentatge online? Pots dir quan i per què?

- Si. Impotent. A la prova de validació
- Si, quan després d'haver estudiat molt, la PV no em va anar massa bé, doncs no s'ajustava massa a les indicacions de les trobades.
- Si, quan intento connectar-me a les bases de dades jurídiques, especialment a Aranzadi, i no puc, perquè no hi ha llicències disponibles.
- Quan de vegades busco informació necessària per fer les PAC's i no la puc trobar perquè els buscadors estan massa plens i hi ha poques llicències.
- Per la manca de comunicació a les Aules. Els alumnes no diuen res per por a ficar la pota, altres perquè els alumnes no s'aprofitin del seu aprenentatge, i alguns consultors no diuen "ni pío" tampoc.
- Ara per ara no
- En el treball en grup, et tens que emmotllar als altres i es passa molt malament
- En el procés d'aprenentatge no
- Quan no aconsegueixes que s'entengui el que vols dir a través de paraules escrites, i saps que en persona hagués estat un moment entendre's i ha de passar temps abans no s'aclareixen les coses. I no sempre hi ha aquest temps.
- No m'he sentit mai frustrat. Ara bé, com és normal no et fa gaire gràcia suspendre alguna pac o pràctica
- He sentit frustració quan després de passar hores intentant resoldre o entendre alguna cosa, he volgut enviar un missatge al fòrum o al consultor i no sóc capaç de plantejar aquest dubte d'una forma entenedora
- Amb una assignatura que no entenia, i encara que preguntés al consultor, i aquest em contestés, no ho captava. Vaig necessitar llibres complementaris i ajuda d'amics per entendre-ho (repetint 3 vegades)
- No especialment
- Sí, quan et demanen una pràctica i resulta que el plantejament està equivocat
- Moltes, perquè pensava que això no s'acabava mai, després d'obtenir la meua primera diplomatura, vaig veure les coses d'altra forma
- Possiblement en una comunicació presencial, es resolen els dubtes molt més ràpidament. Per altra banda, en l'aprenentatge on-line, no es plantegen tots els dubtes que tens. El consultor no pot entendre's en temes de major interès pels alumnes
- A vegades em sento frustrada quan la quantitat d'informació em fa sentir-me ofegada
- Sí. Davant algun consultor passiu que només apareix en comptades ocasions al llarg del semestre per a complir l'expedient
- Sí, quan per culpa de les no explicacions d'un consultor vaig abandonar l'assignatura
- Quan no he sabut manejar l'ordinador amb desèximent
- Recentment, quan vaig baixar la nota en una assignatura (d'excel·lent a notable)
- No he tingut mai un sentiment de frustració, perquè sempre hi ha alternatives. He sentit desànim, també a l'inici del meu període UOC. El desànim apareixia per la falta de pràctica en l'estudi. Només era una qüestió d'adaptació al medi!!!
- Quan no pots connectar amb la UOC per problemes tècnics. Els darrers anys ha millorat molt
- Si i també importància
- Si. Quan esgoten els recursos i no tens respostes.
- Si. Conceptes difícils d'assimilar
- estudiants han dit No
- 2 estudiants han dit Si
- La resta d'estudiants N/C

9. T'has emocionat amb la lectura d'algun missatge? Pots explicar quin tipus d'emoció has sentit?

- Amb els que més m'he emocionat han sigut amb els missatges del fòrum d'anglès I, II i III, a on es parlava de moltes coses i de molts temes diferents, de vegades temes molt solidaris o de consciència mediambiental
- Sí, quan després del desànim causat pels exàmens vaig rebre missatges de suport de molta gent que no conec i em va animar a seguir
- No especialment. En alguna ocasió he sentit sorpresa, doncs hi ha missatges que són autèntiques ximpleries
- Sí, em queixava que havia un error a l'expedient, demanava revisió d'examen (no era cert) un company em va dir que sempre era millor fer l'EC, per no tenir problemes. No em va agradar. Puc triar una cosa o una altra, i no jutjar-me
- Sí. depèn dels missatges, a vegades, alegria, emoció...
- Sí, he vist moltes ganes d'emprendre aquest curs als alumnes de nova incorporació, i autèntic interès en que a tots ens vagi bé
- Veure que la gent s'interessa
- Doncs no
- Quan ajudes un company a aclarir algun dubte que el tenia encallat. Quan un company et respon i resol un dubte plantejat al fòrum
- Al principi i en algunes assignatures només començar hi havia companys de l'aula repetidors que explicaven la seva mala experiència durant el curs anterior, això em donava una mica de respecte, vaja que em feia tragar saliva
- Sí, vaig sentir admiració pel consultor que l'havia escrit
- Sí, quan vaig demanar una revisió d'examen i em van aprovar. Alegria
- Sí, un alumne va escriure un missatge acomiadant-se dels companys perquè no podia seguir estudiant per raons econòmiques
- Satisfacció, quan hi ha un reconeixement a alguna intervenció
- Sí, quan comparteixes opinions, quan algú escriu un missatge de resposta per ajudar-te amb algun dubte, amb missatges sobre la defensa de les humanitats (a vegades et sents incomprès quan dius que ho estudies amb de fora de l'entorn UOC)
- Davant de les notes i els comentaris d'alguna Pac
- Molt sovint m'he emocionat, sobretot en els missatges d'inici i despedida dels semestres
- Sí. Alegria, solidaritat, satisfacció personal
- El missatge de benvinguda del consultor de Metodologia de les Ciències Humanes i Socials em va emocionar i encoratjar
- Sí, en diverses ocasions, però especialment em va emocionar el comentari d'una companya a un exercici d'anglès que vaig enviar fent referència a la música
- Els que més m'han impactat són, els missatges de felicitacions per part dels consultors. Aquest m'emocionen perquè van directes al reconeixement del meu esforç i altres aspectes que per a mi tenen valor. I alguns missatges dels companys
- Coparticipació amb gent que pensa com tu o que discrepa democràticament. Sentiment de veure com pensa gent que no coneixes però amb la qual et lliga un lligam emocional per mitjà de la UOC
- Hi tant
- 6 estudiants han dit No
- 5 estudiants han dit Si

10. Creus que l'ensenyament virtual desperta més o menys emocions que el presencial? Pots explicar-ho?

- Crec que vius les emocions més intensament, ja que a l'estar sol/a davant l'ordinador El presencial desperta més emocions... perquè estàs contínuament en contacte amb els teus companys de classe i amb els professors, el professor et poc cridar l'atenció perquè xerres
- Si, doncs al fet d'estar sol, es fa més pinya amb els companys, siguin qui siguin, no es fa tantes diferències com en el món presencial
- L'ensenyament virtual em desperta més emocions que el presencial, el fet d'estar sol "davant del perill" i ser capaç de fer les PACs és molt gratificant. Em sento molt més realitzat i aprenc més que quan anava a la facultat presencial.
- El virtual desperta més emocions, és un ensenyament que un rep de forma voluntària, fent sacrificis i amb molt il·lusió, normalment s'agafa amb més ganes que el presencial, per això desperta més emocions.
- Més emocions en la virtual, pots interioritzar els missatges que poden ser llegits tantes vegades com vulguis. Tot es viu més intensament perquè no existeix la possibilitat de modular la veu ni fer una cara graciosa quan es diu segons què.
- Emocions??? Potser menys, Falta el contacte i el tracte
- Crec que al final la meta és aprovar, i si ho aconsegueixes estàs satisfet de tu mateix
- agraeixes moltíssim més que algú t'ajudi, en aquell moment aquella persona es converteix en algú molt especial
- En el cas de l'ensenyament virtual crec que el que més es sent és impotència en algunes ocasions
- És diferent. En el presencial guanyes que tens la gent davant i coneixes els teus companys. Aquí per exemple a l'hora de fer treballs en grups vas molt a cegues. Fer amistats també és molt més difícil
- És diferent, crec que en el presencial el contacte amb la gent és continu, en canvi en el virtual qualsevol cosa o manifestació de qualsevol sentiment es te molt més en compte
- Menys. El tracte és més fred i menys habitual
- Més, per la intriga, i anar descobrint l'entorn, potser...
- Menys, ja que no hi ha relació afectiva amb els alumnes
- Depèn del que t'impliquis tant en un cas com a l'altre
- Menys. A la presencial pots intervenir i expressar les teves opinions, fer preguntes, plantejar temes addicionals, etc.
- El més especial és que pots connectar-te quan vols i/o pots... a vegades són les tantes de la nit i entres al campus a veure qui hi ha o bé comences a fer una ullada a la web d'una assignatura...
- Potser en el meu cas més, perquè el que faig ho faig molt convençuda i perquè m'agrada, no per obligació
- L'ensenyament virtual desperta més emocions. La persona pot experimentar més variació de sentiments i estímuls que en una classe presencial, on espai i temps són concurrents. Pots debatre amb gent d'arreu del món o passar d'una assignatura a altra...
- Suposo que estudiar de manera presencial desperta més emocions perquè les situacions es viuen de manera diferent
- Més. Bàsicament per la motivació més elevada i reflexionada amb la que s'inicia els estudis que a nivell presencial. A partir d'aquí, el fet de fer el que vols perquè vols genera vincles d'unió i solidaritat tant entre companys com consultors/tutors
- No ho sé
- Virtualment tens l'avantatge de que tu pots decidir quan i com, mentre que presencial t'has d'emmotllar a horaris i dates concretes. Les emocions segurament aniran condicionades a l'interès i necessitat que un tingui per estudiar sigui virtual o no
- No podia imaginar que l'ensenyament virtual fos capaç de provocar un apropament tan marcat amb els professors i companys. Apareix com un vincle intangible que crea moltes i diverses sensacions
- A mi me'n desperta més i més intenses. Tot i la virtualitat em sento més a prop del grup que a la presencial, la comunicació és directa des del primer moment, l'interès per l'assignatura ens ve donat i ens uneix ja de punt d'inici.

- Pot ser que sí, doncs la implicació és més forta. En canvi es troba una solitud que no es compensada per la possibilitat de tenir companys
- Depèn
- Més emocions i de tot tipus
- Crec que més
- estudiants han dit Si

Finalment:

Vols remarcar algun aspecte que no hagi quedat reflectit en qüestionari?

- No. Acabo de començar, tinc una edat no usual i l'experiència a la presencial va ser dolenta. Estic contenta i tinc molts ànims per seguir endavant i amb l'ajuda de tothom, espero acabar la carrera.
- No especialment
- Crec que la UOC és una oportunitat per tota aquella gent que per algun motiu no va poder estudiar el seu dia o no té possibilitat de desplaçar-se per estudiar
- Tot i que pugui semblar negatiu, a mi m'agrada estudiar d'aquesta manera :)
- Crec que ets la primera persona que em pregunta per les meves emocions com a estudiant des que estic a la UOC
- Sóc estudiant a la UOC, per afició a l'estudi. Fa més de 35 anys em vaig graduar en Enginyeria Química, la qual vaig estudiar en una universitat privada, on la interacció amb l'alumnat era molt intensa
- Falta interacció alumne-consultor
- Sort amb les enquestes. M'ha agradat respondre...
- La UOC, com ja saps, ens passa unes avaluacions per assignatures, per tutors i consultors... M'ha semblat que aquest aspecte no surt gaire reflectit en la teva enquesta. Per si de cas t'interessa, a mi m'han semblat unes avaluacions molt elaborades
- No. Que tinguis molta sort en el teu treball!
- Estudiar on-line ha estat un descobriment molt important en la meua vida. Ha convertit en realitat un desig posposat diverses vegades. Ha significat dedicar temps a allò que ens agrada.
- Una satisfacció que al principi em va crear dependència
- Crec que l'enquesta és complerta. No obstant crec que hem de mencionar la gran importància dels consultors en el procés global. Crec que un bon consultor representa el 80% de l'èxit o el fracàs de l'assignatura
- Gràcies a tu... Encara que com m'enredo en les respostes he estat més de 10min.
- 6 estudiants han dit No
- La resta d'estudiants NC