



## La frustració de l'estudiant en línia. Causes i accions preventives

**Federico Borges**

Professor dels Estudis d'Humanitats i Filologia de la UOC  
Coordinador acadèmic de l'EVIU  
[fborges@eviu.com](mailto:fborges@eviu.com)

**Data de presentació:** febrer de 2005

**Data de publicació:** maig de 2005

### CITACIÓ RECOMANADA

BORGES, Federico (2005). «La frustració de l'estudiant en línia. Causes i accions preventives». *Digithum* [article en línia]. UOC. Núm. 7. [Data de consulta: dd/mm/aa].  
<<http://www.uoc.edu/digithum/7/dt/cat/borges.pdf>>  
ISSN 1575-2275

### Resum

La frustració de l'estudiant en línia originada per situacions problemàtiques greus o repetides és un fet que no s'estudia prou a hores d'ara. De fet, les conseqüències de la frustració de l'estudiant poden representar una càrrega per a tots els agents implicats en l'educació en línia: els estudiants, els docents i les institucions.

En aquest estudi s'indiquen les accions inadequades o les mancances en l'actuació de cadascun dels agents de l'educació en línia que poden generar frustració i problemes greus a l'estudiant en l'exercici de la seua activitat. També es presenta una llista d'accions útils per a prevenir l'aparició de les causes de frustració indicades.

### Paraules clau

frustració, abandonament, estudiant en línia, estudiant virtual, estudiant, alumne

### Abstract

The frustrations of online students, which are the result of repeated, serious and problematic situations, have not been studied sufficiently to date. Indeed, the consequences of student's frustrations can lead to a load that has to be borne by all the agents involved in the e-learning: students, teachers and institutions.

This study highlights the inadequate actions, or complete lack thereof, in terms of each of the agents involved in e-learning, which lead to frustration and serious problems for the student in carrying out their activities. It also provides a list of useful actions to help prevent the causes of frustration identified.

### Keywords

frustration, dropping out, online student, virtual student, student, pupil



## Introducció

Els canvis inherents a la societat de la informació no solament ofereixen noves oportunitats d'aprendre a distància, en col·laboració i al llarg de la vida, sinó que també originen l'embrió d'accions i de mancances 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 què té lloc la formació.

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 centraren en l'aïllament com a problema que havia d'afectar previsiblement aquesta mena d'estudiants. Ara bé, a partir de les observacions i entrevistes que varen fer, de seguida s'adonaren 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; no es tractava de frustracions casuals, sinó que eren degudes a accions o mancances per part dels agents de la formació, és a dir, de l'estudiant mateix, del docent i de la institució. Hara i Kling observaren igualment (*ibidem*, 23) que el risc que un estudiant frustrat no torne a participar més en la formació en línia és ben real:

«In addition, during interviews two students claimed that they will not take distance education courses in the future in order to avoid these frustrations.»

[ 'A més, durant les entrevistes dos estudiants van afirmar que no es tornarien a matricular mai més de cursos a distància a fi d'evitar aquestes frustracions. ' ]

## Frustració i desencís de l'estudiant en línia

### Quina importància té la frustració de l'estudiant en línia?

En la formació en línia el panorama és el següent:

- L'estudiant es converteix en el centre de la formació (Duart i Sangrà, 2000) i té habilitats i actituds comunicatives autònomes.
- El docent és un guia i un facilitador de l'aprenentatge i el coneixement, en comptes d'un element central en la transmissió del saber.
- La institució o l'empresa de formació aporta un entorn virtual d'aprenentatge a uns estudiants llunyans en l'espai i,

per tant, competeixen amb altres institucions en un context cada cop més global.

Ara bé, aquests agents de la formació en línia (estudiants, docents i institucions) arriba un moment en què s'adonen que no n'hi ha prou de cursar formació en línia, disposar d'un entorn virtual d'aprenentatge, un material d'aprenentatge i un tutor o formador que conega la matèria. Hi ha altres elements que cal incorporar i altres que cal evitar, i tots influeixen enormement en l'estat d'ànim de l'estudiant, més enllà dels recursos, i en la seua percepció d'estar participant en una formació adequada i alhora satisfactòria.

Aquesta mena d'elements o accions que poden arribar a generar frustració, desil·lusió o neguit en l'estudiant en línia són importants d'allò més, ja que poden...

- ... provocar l'abandonament de l'estudiant (Conrad, 2002).
- ... retardar la seva graduació.
- ... afectar negativament la fidelització de l'estudiant (Tresman, 2002).
- ... afectar negativament la percepció que l'estudiant adquireix de la formació en línia, de la institució educativa o de totes dues coses.
- ... generar un rebuig envers la formació en línia com a fórmula vàlida d'aprenentatge i de millora personal, que acabe tenint conseqüències per a la formació contínua de la persona interessada i el seu avanç social.
- ... fer minvar la retribució del docent en línia.
- ... perjudicar el finançament i la consideració social de la institució (Tresman, 2002).

### Què fan els agents de la formació en línia que genera frustració?

Vegem, doncs, en quines àrees els agents de la formació en línia han de posar un èmfasi especial, per ordre d'importància, perquè són àmbits susceptibles d'originar situacions d'autèntica angoixa i de frustració per a l'estudiant.

En primer lloc, l'estudiant mateix pot incórrer en accions o omissions que posen en perill la seua pròpia formació; no totes les causes de frustració, és clar, són atribuïbles als docents o a la institució. L'estudiant és el primer que ha de vetllar per «cobrir-se les espatlles» en els àmbits en què té una responsabilitat directa i decisiva, com ara els següents:

- El temps de dedicació
- Les expectatives i els crèdits de què es matricularà
- Les estratègies i habilitats de què disposa
- La capacitat de col·laboració
- Els canals d'ajut
- Els factors sobrevinguts o afegits



www.uoc.edu/digithum

La frustració de l'estudiant en línia. Causes i accions preventives

En canvi, els àmbits en què és el docent qui té una influència directa, també per ordre d'importància, són els següents:

- La seua pròpia formació i capacitació
- La resposta que done als estudiants
- La seua presència a l'aula
- La claredat en les indicacions
- La proximitat i la flexibilitat
- La interacció i la col·laboració

I, finalment, els àmbits en què el pes de l'actuació de la institució o l'empresa encarregada de la formació és més gran són els següents:

- El suport tècnic al docent i a l'estudiant
- La capacitació del docent en línia
- L'organització del curs en concret
- L'orientació i l'ajut a l'estudiant
- Les expectatives i els crèdits de què s'ha de matricular
- La situació de l'estudiant
- Els tràmits administratius
- La «formació preliminar» de l'estudiant

## Què és el que desanima l'estudiant en línia?

Un cop delimitades les àrees susceptibles d'originar situacions problemàtiques, vegem ara les accions o mancances específiques de cadascun dels agents.

### L'estudiant

En el paradigma formatiu de l'educació en línia, per la importància que hi tenen la implicació i la proactivitat de l'estudiant mateix, com també per les situacions comunicatives i d'aprenentatge col·laboratiu en què participarà, l'estudiant s'hauria de preocupar de prevenir o evitar certes accions inadequades per part seua. Vegem-les.

#### *No disposar de prou temps*

La falta de temps pot ser un aspecte crític per a molts estudiants en línia, siga perquè personalment en fan una mala organització, perquè laboralment tenen massa faena o bé perquè no poden conciliar adequadament el temps que requereix la formació amb la resta d'obligacions laborals i familiars. El temps és vital en la formació en línia, sobretot per a adults amb responsabilitats familiars i laborals.

#### *Tenir unes expectatives irrealistes*

Una expectativa arriscada és considerar que la formació en línia no requereix gaire esforç o que n'hi ha prou amb una implicació mínima. L'aprenentatge en línia requereix tant d'esforç com qual-sevol aprenentatge amb altres mitjans. I, naturalment, comporta saber-se moure bé en un entorn virtual, saber on és el que necessites i com s'obté, llegir i redactar missatges, llegir i estudiar el material d'aprenentatge, lliurar activitats i exercicis, superar proves d'avaluació. 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):

«A student may be used to sitting back and doing the minimum in [a] traditional course for a 'C', [...]. That same student will fail online.»

[ 'Potser un estudiant, en els cursos tradicionals, acostuma a despreocupar-se i a fer el mínim per a aprovar. Doncs bé, aquest mateix estudiant en la formació en línia suspendrà. ']

En relació amb el que acabem de veure encara hi ha un altre aspecte. Matricular-se de més assignatures de les que un hom pot portar bé, és a dir, excedir-se en la valoració de les autèntiques possibilitats d'un mateix, és un element important amb vista a la frustració futura. Tresman (2002: 3) afirma el següent:

«[...] Dropout occurs in relation to individual students' exceeding their personal thresholds, which they have failed to adequately establish through integration of their studies with their lifestyle.»

[ '[...] L'abandonament està 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. ']

#### *Matricular-se d'un curs que no respon del tot als objectius de l'estudiant*

De vegades l'estudiant no es fixa prou en els continguts, els objectius i el tipus d'avaluació del curs de què es matricula. A més, és important que sàpiga si hi ha cap requeriment de nivell o de coneixements previs necessaris per a seguir el curs amb garanties, i també si dura més temps que no es pensa o si sobre això l'han informat prou bé.

#### *Estar mancat d'estratègies i habilitats adients per a la formació en línia*

El desconeixement o la manca d'estratègies i habilitats en relació amb l'aprenentatge i la comunicació en línia és un dels impediments més importants en aquesta mena de formació. No n'hi ha prou amb les estratègies i habilitats presents en la formació presencial per a moure's còmodament com a estudiant en línia. D'al-



[www.uoc.edu/digithum](http://www.uoc.edu/digithum)

tra banda, un nivell de competència informàtica bàsic/mitjà és essencial per a qualsevol estudiant en línia; Hara i Kling (1999: 13) manifesten que «la competència informàtica de l'estudiant pot influir en el seu grau de frustració».

### *No participar en les activitats col·laboratives*

Molt sovint la formació en línia fa possible que l'estudiant no tan sols aprengui dels seus companys en activitats col·laboratives –a més d'aprendre del material o del formador–, sinó que també n'obtinga suport o indicacions. Aquest tipus de suport és molt important per a evitar o resoldre problemes que podrien fer créixer el grau de frustració, i per això cal que el mateix estudiant s'hi impliqui i hi participi activament, i no pas que se'n aïlli o se'n distancie. Potser en algun moment la situació personal no li ho permet, però com més aviat hi torni a participar millor per a l'estudiant, és clar.

### *Desconèixer els canals d'ajut*

Una necessitat típica de l'estudiant en línia novell és que no sap on ha de demanar ajut, ni com ho ha de fer, tant en relació amb qüestions administratives com de continguts o de funcionament de la seua formació. Aquest desconeixement pot comportar que no pugui resoldre a temps determinats problemes; per això, l'estudiant ha de saber d'entrada quins canals d'ajut té a l'abast, com els pot trobar i com els pot fer servir.

### *No tindre en compte el cost econòmic afegit*

No considerar les despeses suplementàries a la matrícula i que són inherents al desenvolupament de la formació a distància pot significar en determinades circumstàncies l'abandonament (Tresman, 2002: 5). Això vol dir, doncs, que en el cas de la formació en línia, cal considerar les despeses derivades de mantenir l'equip informàtic necessari, les despeses de connexió, les que ens generaran el material complementari o fins i tot els desplaçaments addicionals per a les trobades o els exàmens presencials.

## **El docent**

En la formació en línia, per més que l'estudiant siga 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 hàbil o un de maldestre en la seua actuació 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. Vegem-les.

La frustració de l'estudiant en línia. Causes i accions preventives

### *No haver estat estudiant en línia*

És fonamental que un docent en línia hagi experimentat en la seua pròpia pell el que representa el fet de ser 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: 6) és molt clar respecte a això:

«[...] It is essential to give future online tutors an extensive opportunity to experience collaborative learning online [...] This gives them a deep understanding of the essential issues involved and a feel for the subtle differences that an online tutor needs to be able to cope with, when facilitating online.»

[...] És essencial oferir als formadors en línia una oportunitat prou duradora per a experimentar l'aprenentatge col·laboratiu en línia [...] a fi que comprenguen ben bé els aspectes essencials que hi intervenen i que s'adonin de les especificitats subtils que han de poder dominar per a dur a terme la seua tasca.]

### *No donar resposta o resposta tardana*

Entre totes les accions –o inaccions– del docent que poden causar frustració o desmotivació en l'estudiant en línia, qui sap si aquesta no és la més greu. L'estudiant que no rep indicacions, respostes o aclariments considera que no té el suport del seu formador.

El docent en línia ha de ser conscient que una resposta ràpida i adient, encara que siga una cosa com ara «m'ho miro i te'n dic alguna cosa», manté l'estudiant motivat i sabedor que disposa d'un canal obert amb el seu formador. Hara i Kling (1999: 16) ho fan constar clarament en el seu estudi de la manera següent:

«The lack of prompt feedback from the instructor was certainly a major source of frustration...»

[La manca d'una resposta ràpida del formador va ser veritablement una gran causa de frustració...]

### *Tenir una presència esporàdica o nul·la a l'aula*

És generalment acceptat que l'acció del docent al llarg del curs en línia és crucial per a l'èxit dels estudiants. Ara bé, el docent ha de fer altres coses, a més d'aplicar correctament i a temps l'acció docent que ha dissenyat, com ara el següent:

- Ser habitualment a l'aula i penjar-hi missatges amb indicacions, aclariments i preguntes.
- Saber que al començament del curs la seua missió consisteix a orientar els estudiants en el seu primer contacte amb els continguts i els recursos, i en l'organització del treball i la planificació de l'esforç durant el curs (Conrad, 2002).



[www.uoc.edu/digithum](http://www.uoc.edu/digithum)

- Augmentar progressivament el grau de socialització i de complexitat amb els seus estudiants (Conrad, 2002).

## *No mostrar claredat en les indicacions*

A més de l'esforç que comporta estudiar, connectar-se i participar a l'aula, el fet de trobar-hi expressions ambigües, no trobar-hi cap indicació o no saber del cert quins passos cal seguir és molt descoratjador per a l'estudiant en línia. Seria un error creure que els estudiants que ja han participat en altres assignatures o cursos virtuals ja no necessiten indicacions o informacions clares des de l'inici de la formació (Conrad, 2002). Així, doncs, el docent ha de posar a disposició dels seus estudiants tota la informació, els continguts, els recursos i els criteris d'avaluació des de bon començament, a fi de prevenir situacions problemàtiques per als estudiants, de manera que el seu primer contacte amb el curs no esdevingui la primera frustració.

## *Ser massa rígid*

Cal reconèixer que, de manera general, és feina del docent aplicar, respectar i fer respectar uns terminis. Ara bé, tot estudiant en línia, independentment que obtinga molt bons resultats, necessitarà en un moment o en un altre una certa flexibilitat per part del professor o professora. Massa rigidesa en terminis i dates de lliurament pot representar una dificultat insalvable per a l'estudiant, que el porte fins i tot a abandonar.

## *Mostrar-se poc proper*

El docent en línia s'ha de mostrar accessible als seus estudiants i ho ha de ser de debò, a fi de motivar-los i guiar-los adequadament. Només d'aquesta manera facilitarà que l'estudiant planteji els dubtes que tingui i li comuniqui els seus problemes. Si no és així, el que fa és promoure que no preguntis i que els dubtes quedin sense resoldre.

## *Contribuir a la sobrecàrrega de l'estudiant*

En tot entorn formatiu, i especialment en la formació en línia, el risc de saturació d'informació és evident. Prendergast (2003: 7) indica el següent:

«Skilled online tutors will be able to regulate the information flow so that course participants have sufficient activity to keep them motivated, whilst at the same time not making them weighed down with too much information.»

La frustració de l'estudiant en línia. Causes i accions preventives

[ 'Uns formadors en línia ben preparats seran capaços de regular el flux d'informació, de manera que els estudiants tinguin prou activitat per a mantenir-los motivats i alhora no sobrecarregar-los amb massa informació.' ]

## *No fomentar la interacció i la col·laboració*

Es considera que l'aprenentatge en línia és un procés de construcció del coneixement (Guitert i 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 alt component conceptual o procedimental, però pot ser que es deixi de banda el caràcter de l'aprenentatge com a procés, i un procés social (Hopkins, en premsa). Si el docent no té en compte el pes tan rellevant de la interacció i la col·laboració en l'aprenentatge de l'estudiant (Badia i Mominó, 2001), aleshores en reforça la individualitat i l'aïllament, factors que poden dur a una situació problemàtica.

## **La institució**

Hi ha alguns camps molt concrets en què la intervenció encertada de la institució és determinant per a la bona marxa de la formació de l'estudiant. D'entrada, l'estudiant vol aprendre i acabar la formació; el docent vol mantenir en actiu a l'aula el nombre més gran possible d'estudiants que s'hi han matriculat i la institució vol que el nombre màxim d'estudiants puguin obtenir l'acreditació corresponent, amb un mínim de baixes.<sup>1</sup> La institució hauria de prevenir o evitar algunes accions o situacions. Vegem-les.

## *Oferir un ajut tècnic deficient*

Es tracta d'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. Es pot trobar a Hara i Kling (1999), Murray (2001), Prendergast (2003) i Sheinberg (2000), els quals coincideixen a afirmar que un bon servei d'ajut informàtic 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.

A més de justificar per què el docent no és la persona més adequada per a encarar els problemes tècnics, Prendergast (2003: 7) explicita les línies bàsiques d'un bon servei d'ajut tècnic de la manera següent:

1. Per a una anàlisi exhaustiva de la fidelització des de l'òptica de la institució que ofereix formació en línia, vegeu O. Simpson (2003), *Student retention in online, open and distance learning*, Londres, Bogan Page.



www.uoc.edu/digithum

- Ha d'oferir diversos mitjans per a sol·licitar ajut (l'estudiant no pot demanar ajut per correu electrònic si té problemes de connexió a Internet).
- Ha d'atendre amb amabilitat (d'aquesta manera l'estudiant recuperarà la confiança en l'ajut que rep i en la professionalitat de l'equip tècnic).
- Ha de tenir un coneixement profund dels programes i de l'equip que fa servir l'estudiant (per a saber discernir quin és el nucli del problema d'entre tot el que li comunica l'estudiant).

Per això és molt important que es dedique pressupost i personal a proporcionar un servei eficient d'ajut tècnic a l'estudiant, amb els canals adequats –i que es donin a conèixer bé– a fi de demanar ajut i resoldre els problemes.

### *No proporcionar la capacitat adequada al docent en línia*

Interessa a la institució –com a la resta d'agents de la formació en línia– i li pertoca, especialment, de furnir els seus docents d'una formació adient com a docents en línia. Un docent presencial no té, d'una manera automàtica, pel sol fet de ser docent, les estratègies i habilitats de què s'haurà de servir en la docència en línia. Per això és tan necessari que la institució de formació no únicament proporcione o facilite la formació dels seus docents, sinó també que els ofereixi l'avinentsa que experimentin ells mateixos la formació en línia des de l'altra banda, ara com a estudiants.

És interessant l'afirmació següent que fa Prendergast (2003: 4) respecte a això:

«Where people have tried to produce courses without the necessary CSCL [computer-supported collaborative learning] hands on practice, they have, in my experience, failed. The tragedy of such failure is that often the medium is blamed rather than the way people have tried to implement it.»

[ 'Sempre que hom ha mirat de crear cursos sense l'entrenament pràctic necessari en aprenentatge col·laboratiu en línia, la cosa ha estat, segons la meua experiència, un fracàs. I el pitjor de tot és que sovint es critica el mitjà i no la manera com s'ha utilitzat. ']

### *No oferir una «formació preliminar» a l'estudiant*

El desconeixement o la falta d'estratègies i habilitats en relació amb l'aprenentatge i la comunicació en línia representa un autèntic llast –probablement un dels més importants– per a l'estudiant en línia.

És una responsabilitat directa de la institució oferir una «formació preliminar» que proporcione unes claus essencials a l'estudiant (que molt probablement no ha estudiat així a secundària ni en formacions superiors eventuais que haja pogut cursar), unes claus que l'ajuden i l'orienten per a esdevenir un bon estudiant

La frustració de l'estudiant en línia. Causes i accions preventives

en línia, cosa que alhora contribuirà a prevenir el desànim que podria resultar d'aquesta situació.

Val la pena destacar que el docent en línia, tot i que hi pot col·laborar, no és l'únic competent per a oferir aquesta «formació preliminar». Cal dir que no em referesc tan sols al que Prendergast (2003) anomena *pre-course student briefing* ('orientacions prèvies al començament del curs'), sinó a consells, informacions i reflexions que ajuden l'estudiant a esdevenir un estudiant en línia que tinga èxit. El format i els continguts seran el resultat de les opcions i de les possibilitats de la institució: pot tenir el format d'una assignatura específica, o bé es pot tractar d'un espai web amb aquesta finalitat o d'un conjunt de recursos i de documentació disponibles.

### *Oferir expectatives irrealistes a l'estudiant (o acceptar-ne d'aquest)*

No és pas únicament l'estudiant qui pot formular expectatives irrealistes. La institució o l'empresa de formació, per desconeixement o per voracitat econòmica, també pot acceptar o promoure matriculacions massa ambicioses. En això la institució pot tenir un paper decisiu, ja que pot aconsellar l'estudiant en la matrícula (l'estudiant que es matricula per primer cop en un curs en línia és aconsellable que no ho faci, per exemple, de més de dues assignatures) o bé pot fixar límits administratius de matrícula màxima, i acceptar només que se supere el límit d'assignatures o de crèdits en els casos en què s'haja parlat amb l'estudiant i s'haja comprovat que realment n'és conscient i, a més, que objectivament disposa de temps i dels recursos necessaris per a encarar satisfactòriament el curs. La institució ha de mesurar aquest aspecte perquè el benefici econòmic inicial es pot convertir en una pèrdua en forma d'estudiants que abandonen i que no tornaran.

### *No tenir organitzat el curs*

El docent ha de tenir el suport d'un entorn virtual d'aprenentatge que funcione correctament i d'uns materials i uns recursos de qualitat –tant pel que fa als continguts com al format i a l'ús–, els quals, a més de contribuir eficaçment a l'aprenentatge, no es converteixen en un element afegit de frustració.

### *No oferir un servei d'orientació i ajut a l'estudiant*

A més de l'orientació inicial i final, l'estudiant necessita ajut i informació durant els seus estudis, i no tan sols dels formadors, sinó també de la institució.

### *Contribuir a la sobrecàrrega de l'estudiant*

Cal subministrar informació a l'estudiant en el moment oportú mirant d'evitar la saturació d'informació, la sobrecàrrega lectiva o distreure l'atenció dels estudiants.



## No tenir en compte la situació de l'estudiant

La institució ha de conèixer bé el tipus d'estudiant que acull, entre altres coses per a poder adequar la formació a les seues característiques i no afegir-hi elements de frustració, com ara organitzar sessions informatives presencials per a estudiants que s'han de desplaçar 200 quilòmetres.

## Establir tràmits administratius complicats

Una matriculació complicada o uns tràmits administratius feixucs durant la formació afegeixen un component de dificultat innecessària i de sensació de pèrdua de temps que fan créixer la frustració de l'estudiant.

## Què poden fer els agents de la formació en línia?

Les taules que aporte a continuació presenten un seguit d'accions (una mena de *check-list*) que es poden prendre com a recordatori o recomanació, amb el propòsit que els agents de la formació en línia siguin més conscients del que cal fer per a prevenir la frustració de l'estudiant en línia. Algunes accions s'han de dur a terme abans de la formació (a), mentre que altres s'han de posar en pràctica al llarg del procés formatiu (d).

Les taules no recullen, val a dir-ho, la totalitat dels elements que cal considerar en la formació en línia ni engloben totes les accions possibles dels agents de la formació. Contenen específicament accions que ajuden a prevenir o a reduir el grau de frustració de l'estudiant, i cal que les posen en pràctica tots els agents de la formació en línia, no tan sols l'estudiant, ben entès.

**Taula 1. Accions de l'estudiant**

Estudiant
<p><b>GESTIÓ DEL TEMPS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a Informar-se bé del temps de dedicació que cada assignatura comporta.</li> <li>a Comprovar la disponibilitat de temps d'un mateix.</li> <li>a Acordar amb la família i amb l'empresa la dedicació necessària per al curs.</li> <li>d Fer els ajustos necessaris per a fer créixer la quantitat o la qualitat del temps disponible.</li> </ul> <p><b>EXPECTATIVES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a Informar-se bé del volum i la qualitat de la feina exigida en cada assignatura.</li> <li>a Fer una matrícula responsable: temps disponible, esforç que comporta i coneixements previs.</li> </ul>
<i>(Continua)</i>

**Taula 1. Accions de l'estudiant (Continuació)**

Estudiant
<ul style="list-style-type: none"> <li>a Costos reals actuals i futurs.</li> <li>d Saber que al començament el mitjà, els recursos i la metodologia requereixen més temps i esforç.</li> </ul> <p><b>PREPARAR-SE PER A SER ESTUDIANT EN LÍNIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a Conèixer les estratègies bàsiques per a ser un bon estudiant en línia.</li> <li>a Tenir les habilitats necessàries per a ser un bon estudiant en línia.</li> <li>a Saber on es poden adquirir i com es pot fer.</li> <li>d Detectar millores per a incorporar-les a les estratègies i habilitats: docent i companys.</li> </ul> <p><b>EXERCIR COM A ESTUDIANT EN LÍNIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a Saber quins coneixements previs es necessiten per al curs o l'assignatura.</li> <li>d Fer un aprenentatge col·laboratiu: aprendre <i>amb</i> els companys i <i>dels</i> companys.</li> <li>d Participar activament en els espais de comunicació de l'aula.</li> <li>d Saber on hi ha la documentació, el material d'aprenentatge i els recursos de l'assignatura.</li> <li>d Saber on es pot sol·licitar ajut i com s'ha de fer: al formador, als companys, a la institució.</li> </ul>

En la taula següent es presenten les accions en què el docent haurà d'incidir si vol que el grau de frustració dels seus estudiants siga mínim pel que fa a l'acció docent. Es tracta de mesures per a evitar el desànim de l'estudiant, no de totes les mesures presents o possibles en l'acció docent.

**Taula 2. Accions del docent**

Docent
<p><b>CAPACITACIÓ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a Formar-se com a docent en línia.</li> <li>a Haver fet almenys un curs com a estudiant en línia.</li> <li>d Ajudar l'estudiant en l'adquisició d'estratègies i habilitats adients per a la formació en línia.</li> </ul> <p><b>COMUNITAT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d Promoure la interacció entre els seus estudiants.</li> <li>d Promoure la col·laboració entre els seus estudiants.</li> </ul>
<i>(Continua)</i>



www.uoc.edu/digithum

**Taula 2. Accions del docent (Continuació)**

**Docent**

**ACCIÓ DOCENT**

- a Dissenyar una càrrega lectiva i una avaluació adequades.
- d Indicar clarament què s'espera de l'estudiant.
- d Fer saber el marge de temps per a respondre dubtes i preguntes, i complir-lo.
- d Mostrar-se accessible i proper, i ser-ho. Empatia envers l'estudiant i la seua situació.
- d Ser flexible tant com es pugui: evitar ser excessivament rígid.

**Taula 3. Accions de la institució o l'empresa de formació**

**Institució o empresa**

**SOBRE L'ESTUDIANT**

- a Oferir formació preliminar en les estratègies i les habilitats necessàries per a una bona actuació.
- d Oferir a l'estudiant expectatives raonables de matriculació i d'acabament d'estudis.
- d Proporcionar un servei eficient d'ajut tècnic.
- d Proporcionar un servei d'ajut i orientació acadèmica.
- d Establir tràmits administratius clars, senzills i ràpids.
- d Establir una càrrega lectiva adequada.
- d Fer una avaluació coherent amb la metodologia emprada en línia.

**SOBRE EL DOCENT**

- a Capacitar el formador com a docent en línia.
- d Proporcionar un servei eficient d'ajut tècnic.
- d Proporcionar suport i orientació pedagògics.

**ENTORN VIRTUAL D'ENSENYAMENT-APRENTATGE**

- a Assegurar-se que el material d'aprenentatge és adequat i funciona correctament.
- a Accés ràpid de l'estudiant a la seua aula, al material i a la resta de recursos.
- d Resoldre les incidències de funcionament de l'entorn i del material.

## Conclusions

Cal abordar d'una manera sistemàtica l'estudi dels elements que perjudiquen l'aprenentatge o que poden originar l'abandonament, per a oferir reflexions que servisquen de punt de referèn-

cia als agents de la formació en línia a fi d'orientar llurs actuacions. Prevenir o reduir la frustració de l'estudiant en línia és d'una gran importància, no tan sols per a ell mateix, sinó també en gran manera en benefici del docent, la institució i la societat en general, atès que el que volem és que l'estudiant en línia no trobe frustrant la seua formació i confie en el fet que l'educació en línia és adient per a satisfer les seues ambicions personals i professionals.

Fins a quin punt els problemes tecnològics estan relacionats amb l'abandonament o les dificultats en l'aprenentatge? ¿És cert que formant l'estudiant novell en el que implica ser un bon estudiant en línia aconseguirem reduir l'abandonament i fer créixer el gaudi de la formació? Aquestes preguntes, i encara d'altres, podrien orientar estudis empírics que confirmaren els elements que aquí assenyalarem o hi introduïren altres variables.

—

## Bibliografia

- BADIA, A.; MOMINÓ, J.M. (2001). «¿La interacción es la clave de los procesos de enseñanza y aprendizaje en contextos virtuales instruccionales?». A: BARBERÀ, E. (coord.) (2001). *La incógnita de la educación a distancia*. Barcelona: ICE Universitat de Barcelona / Horsori.
- CONRAD, D.L. (2002). «Engagement, excitement, anxiety, and fear: learners' experiences of starting an online course». *The American Journal of Distance Education*. Vol. 16, núm. 4, pàg. 205-226.
- DUART, J.M.; SANGRÀ, A. (2000). «Formación universitaria por medio de la web: un modelo integrador para el aprendizaje superior». A: DUART, J.M.; SANGRÀ, A. (comp.) (2000). *Aprender en la virtualidad*. Barcelona: Gedisa, pàg. 23-51.
- GUITER, M.; GIMÉNEZ, F. (2000). «Trabajo cooperativo en entornos virtuales de aprendizaje». A: DUART, J.M.; SANGRÀ, A. (comp.) (2000). *Aprender en la virtualidad*. Barcelona: Gedisa, pàg. 113-133.
- HARA, N.; KLING, R. (1999). «Students' frustration with a web-based distance education course». *First Monday* [article en línia]. Vol. 4, núm. 12. [Data de consulta: 11 de novembre de 2003]. <[http://www.firstmonday.org/issues/issue4\\_12/hara/index.html](http://www.firstmonday.org/issues/issue4_12/hara/index.html)>
- HOPKINS, J. (en premsa). *Talking to the cyberwalls? Interaction in an asynchronous Web-based language course*.
- LEE, C.Y. (2000). *Student motivation in the online learning environment* [publicació en línia]. [Data de consulta: 22 de desembre de 2003]. <[http://webspi.hypermart.net/articles/student\\_motivation\\_in\\_the\\_online.htm](http://webspi.hypermart.net/articles/student_motivation_in_the_online.htm)>
- MURRAY, B. (2001). «What Makes Students Stay?». *eLearn Magazine* [article en línia]. [Data de consulta: 25 de novembre de 2003]. <[http://www.elearnmag.org/subpage/sub\\_page.cfm?article\\_pk=1301&page\\_number\\_nb=1&title=FEATURE%20STORY](http://www.elearnmag.org/subpage/sub_page.cfm?article_pk=1301&page_number_nb=1&title=FEATURE%20STORY)>
- PRENDERGAST, G.A. (2003). *Keeping online student dropout numbers low* [publicació en línia]. [Data de consulta: 22 de desembre de 2003]. <<http://www.globaled.com/articles/GerardPrendergast2003.pdf>>
- SHEINBERG, M. (2000). «E-learning 1.0 - Stave off these seven pitfalls of distance learning». *Learning Circuits* [article en línia]. [Data de consulta: 14 de novembre de 2003]. <[http://www.learningcircuits.org/apr2000/apr2000\\_elearn.html](http://www.learningcircuits.org/apr2000/apr2000_elearn.html)>





[www.uoc.edu/digithum](http://www.uoc.edu/digithum)

La frustració de l'estudiant en línia. Causes i accions preventives

TRESMAN, S. (2002). «Towards a strategy for improved student retention in programmes of open, distance education: a case study from the open university UK». *International Review of Research in*

*Open and Distance Learning* [article en línia]. [Data de consulta: 14 de novembre de 2003].

<[http://www.irrodl.org/content/v3.1/tresman\\_rn.html](http://www.irrodl.org/content/v3.1/tresman_rn.html)>



## Federico Borges

Professor dels Estudis d'Humanitats i Filologia de la UOC

Coordinador acadèmic de l'EVIU

[fborges@eviu.com](mailto:fborges@eviu.com)

Professor de la coordinació d'anglès en els Estudis d'Humanitats i Filologia de la UOC i coordinador acadèmic de l'Escola Virtual d'Idiomes per a Universitaris (EVIU). Llicenciat en Filologia Anglesa per la Universitat Jaume I de Castelló (1995), ha estat professor d'ensenyament secundari i formador de formadors, presencialment i en línia. És el creador i l'administrador de la llista de distribució Formadors i Tutors Virtuals (FTV, [www.rediris.es/list/info/ftv.html](http://www.rediris.es/list/info/ftv.html)). Actualment porta a terme un projecte de recerca com a estudiant del doctorat interdisciplinari sobre la societat de la informació de la UOC.