

XIII Jornadas de Investigación y Segundo Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2006.

Búsqueda de ayuda en ambientes presenciales y virtuales.

Chiecher, Analía y Donolo, Danilo.

Cita:

Chiecher, Analía y Donolo, Danilo (2006). *Búsqueda de ayuda en ambientes presenciales y virtuales. XIII Jornadas de Investigación y Segundo Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-039/270>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/e4go/4BZ>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

BÚSQUEDA DE AYUDA EN AMBIENTES PRESENCIALES Y VIRTUALES

Chiecher, Analía; Donolo, Danilo
Universidad Nacional de Río Cuarto. Córdoba. Argentina. CONICET

RESUMEN

Con la aparición de los contextos virtuales parecen reeditarse problemas e interrogantes referidos a la enseñanza y al aprendizaje que ya han sido estudiados en el marco de contextos presenciales, pero que requieren ahora de una reconsideración, a la luz de las características tan particulares de los nuevos entornos virtuales. Uno de los temas que claramente ha despertado interés es el de las interacciones y, dentro de ellas, un tipo particular de intercambio: la solicitud de ayuda. En este marco, el propósito de este artículo tiene que ver con analizar comparativamente las conductas de búsqueda de ayuda en sujetos que aprenden en contextos presenciales y virtuales. Se trabajó con cuatro grupos de estudiantes, dos presenciales y dos virtuales (N = 197), a quienes se administró una escala que evalúa la disposición para buscar ayuda. Los resultados indican que los estudiantes en ambientes presenciales se muestran más dispuestos a buscar ayuda que sus pares en contextos virtuales. Las interpretaciones se orientan en el sentido de pensar que la mayor independencia y autonomía que promueven los entornos virtuales, podría redundar en una menor disposición para recurrir a otros que, además, no están presentes físicamente.

Palabras clave

Solicitar Ayuda Presencial Virtual

ABSTRACT

LOOKING FOR HELP IN PRESENT AND VIRTUAL ENVIRONMENTS

With the appearance of virtual contexts problems referred to education seem to reedit themselves. One of the subjects that have clearly waked up interest is the one of the interactions and, within them, a particular type of interchange: help seeking. In this frame, the intention of this article is to analyze help seeking behaviors in students that learn in traditional and virtual contexts. Work with four groups of students, two traditional and two virtual ones (N = 197). A scale that evaluates the disposition to seek help was administered. The results indicate that students in traditional environments are more arranged to seek help that its pairs in virtual contexts. The interpretations are oriented in the sense to think that greater independence and autonomy than promote the virtual environments, could result in one less disposition to seek help.

Key words

Help Seeking Traditional Virtual

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, nadie parece dudar de los beneficios que puede aportar el hecho de que el alumno formule sus inquietudes y solicite ayuda cuando la sabe necesaria. En efecto, numerosos estudios llevados a cabo con sujetos de distintas edades dan cuenta de ello (entre otros, Butler, 1998; Coll, 1990; Karabenick, 2002; Newman y Schwager, 1995; Newman, 1998; Rinaudo, Donolo y Chiecher, 1999; Ross y Cousins, 1995; Ryan, Pintrich y Midgley, 2001).

Sin embargo, con la aparición de los contextos virtuales parecen reeditarse problemas e interrogantes referidos a la enseñanza y al aprendizaje que ya han sido estudiados en el marco de contextos presenciales, pero que requieren ahora de una reconsideración, a la luz de las características tan particulares de los nuevos entornos virtuales. Uno de los temas que claramente ha despertado interés es el de las interacciones profesor-alumno y alumno-alumno en contextos virtuales donde, a diferencia de los presenciales, la relación entre los participantes no es cara a cara. En esta línea, varios estudios de aparición reciente reflejan esta preocupación (Blignaut y Trollip, 2003; Chiecher 2004a y b; Mazzolini y Madison, 2003; Offir et al 2003; Penna y Nicholls, 2004; Sigalés, 2002; Tucker y Blocher, 2002).

Guiados también por este interés, el propósito de este artículo tiene que ver con analizar comparativamente un tipo particular de interacción: las conductas de búsqueda de ayuda en sujetos que aprenden en contextos presenciales y virtuales.

LA IMPORTANCIA DE LAS SOLICITUDES DE AYUDA

El proceso de solicitar ayuda implicaría tres etapas: 1) *experimentar un problema*, ser consciente de que algún aspecto de la tarea resulta problemático; 2) *focalizar sobre la información que se necesita* y 3) *verbalizar el pedido de ayuda* de modo tal que el destinatario pueda comprenderlo y dar una respuesta (Van der Meij, 1990). Aunque así vistas estas etapas parecen sencillas, no todos los estudiantes cuentan con la habilidad de poder identificar el aspecto que les genera dudas, o bien, en el caso de poder hacerlo, quizás no se atreven a formular verbalmente el pedido. En efecto, son diversos los estudios que reportan la escasa frecuencia de este tipo de intervenciones que podrían aportar beneficios al aprendizaje (Butler, 1998; Coll, 1990; Newman y Schwager, 1995; Newman, 1998; Ross y Cousins, 1995; Ryan, Pintrich y Midgley, 2001).

Tomando aportes de Ross y Cousins (1995) se puede decir que, para que una solicitud de ayuda pueda impactar positivamente sobre el aprendizaje, debe ser: 1) *clara*, para que el receptor pueda comprenderla; 2) *precisa*, para que pueda dar una respuesta ajustada; 3) *planteada en un tono cordial y amable*, para que aquel que debe esforzarse por elaborar y dar una respuesta se vea motivado a hacerlo; 4) *persistente*, porque si la necesidad no es satisfecha con una primera respuesta habrá que reelaborar la demanda y plantearla nuevamente, hasta conseguir la respuesta buscada.

En efecto, si los estudiantes son hábiles para formular pedidos de ayuda que reúnan las características señaladas, parece probable que sus aprendizajes puedan verse beneficiados; pues la respuesta de un sujeto más experto puede conducirlo a reestructuraciones conceptuales y a un avance en el camino del conocer.

Dada la importancia de este tipo de intercambios, parece

relevante atender al modo en que se presentan en los tradicionales ambientes presenciales -donde han sido abundantemente estudiados- y también en el marco de los entornos virtuales. En tal sentido, la pregunta que intentaremos responder se formularía del siguiente modo: ¿la conducta de solicitar ayuda se presenta de modo semejante o diferente en ambientes presenciales y en entornos virtuales?

METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

Para responder a la pregunta formulada y al propósito del trabajo, se realizó un estudio sobre la base de cuatro grupos de estudiantes formados conforme al interjuego de tres variables; a saber:

1) *Contexto en el que se desempeñan los sujetos.* Esta variable incluye las categorías de presencial y virtual. Es decir, refiere al ambiente en que el estudiante realiza sus aprendizajes.

2) *Edad o etapa evolutiva que atraviesan.* Esta variable, desglosada en las categorías de adultos y jóvenes, más que referir la cantidad de años de un sujeto, alude a la etapa de vida que están atravesando. De hecho, se asignaron a la condición de *adultos* a los sujetos pertenecientes a grupos cuya edad promedio es de 41 años, la mayoría de ellos con ocupaciones laborales adicionales al estudio y con responsabilidades familiares. En cambio, se asignaron a la condición de *jóvenes* a los alumnos pertenecientes a grupos cuya edad promedio es sensiblemente inferior ($M = 23$ años), la mayoría de ellos con dedicación exclusiva al estudio y solteros.

3) *Nivel educativo.* Aquí las categorías posibles son dos: *grado* o *posgrado*. Es decir, alumnos que cursan asignaturas de carreras de grado y alumnos que cursan materias correspondientes al nivel de maestría.

Tenemos entonces un total de 197 alumnos distribuidos en los siguientes cuatro grupos: 1) 52 alumnos jóvenes cursando presencial en nivel de grado; 2) 91 estudiantes jóvenes cursando virtual en nivel de grado; 3) 28 alumnos adultos cursando presencial en nivel de posgrado y 4) 26 alumnos cursando presencial en nivel de posgrado.

Todos los sujetos dieron respuesta a un cuestionario de Pintrich y colaboradores (1991) que indaga acerca de los perfiles motivacionales y cognitivos de los estudiantes. Las respuestas se dan en base a una escala Likert de 7 puntos en la que el sujeto marca el acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones expresadas.

Si bien, como decíamos, el instrumento indaga aspectos diversos referidos a la motivación y al uso de distintas estrategias por parte del estudiante, para este estudio hemos tomado los puntajes obtenidos en la escala de "*búsqueda de ayuda*". Dicha escala está compuesta por cuatro ítems relativos a la disposición del estudiante para solicitar ayuda a sus pares o al docente frente a algún problema (Ejemplo: *Le pregunto al profesor para clarificar conceptos que no comprendo bien*).

RESULTADOS

Los resultados del procesamiento estadístico de los datos indican claramente una superioridad de los estudiantes presenciales respecto de los virtuales en cuanto a la disposición para solicitar ayuda.

Los distintos grupos de alumnos informaron diferencias en cuanto a su disposición para *buscar ayuda* ($F = 7,648$; $df = 196$ sig. .000). En este aspecto, parece claro que los estudiantes en contextos presenciales dijeron apelar en mayor medida a esta conducta de pedir ayuda que sus pares en ambientes virtuales. El grupo que se mostró más dispuesto a pedir ayuda fue el de alumnos *adultos cursando presencial en nivel de posgrado* ($M = 21,3$; $Sd = 5,1$), seguidos por el grupo de *jóvenes cursando presencial en nivel de grado* ($M = 18,6$; $Sd = 4,3$). En tercer lugar se ubicó el grupo de *adultos cursando virtual en nivel de posgrado* ($M = 17,7$; $Sd = 5,9$) y, en la última posición, el grupo de *jóvenes cursando presencial en nivel de grado* ($M = 16,4$; $Sd = 5$).

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Si tenemos en cuenta que diversos estudios informan escasas intervenciones de los alumnos en clases presenciales y, en cambio, una mayor intervención del alumno en contextos virtuales, llama la atención que en nuestro trabajo hayan sido justamente los grupos presenciales los que informaron mayor inclinación a pedir ayuda frente a dudas, conceptos poco claros, etc.

No obstante, los resultados de nuestro estudio están en consonancia con otros que señalan resultados similares. Suárez *et al.* (2004), por ejemplo, comparan dos grupos de estudiantes desempeñándose en ambientes presenciales y virtuales y, entre otros resultados de interés, encuentran que son los estudiantes presenciales quienes informan mayor predisposición para pedir ayuda. También Blocher *et al.* (2002) encuentran en sus estudios -realizados sobre grupos de estudiantes virtuales- que los estudiantes no parecen estar demasiado dispuestos a aprender en colaboración con otros. Ellos explican este resultado diciendo que los alumnos parecen estar acostumbrados al modelo presencial, donde el protagonista y fuente casi exclusiva de conocimiento suele ser el profesor.

Por nuestra parte, pensamos que esta menor predisposición de los alumnos para solicitar ayuda en ambientes virtuales puede relacionarse con la mayor autonomía, independencia y -por qué no soledad- que experimentan en este tipo de ambientes de aprendizaje. En estas condiciones, al toparse con un problema puede que primero intenten resolverlo solos y recién después, si esa instancia resulta infructuosa, decidan recurrir al pedido de ayuda.

Sin embargo, dados los beneficios que puede aportar el saber realizar una pregunta en el momento oportuno y a la persona apropiada, debería atenderse al modo de promover en los estudiantes virtuales una mayor predisposición para pedir ayuda.

BIBLIOGRAFÍA

- BLIGNAUT, S. y S. TROLLIP 2003 Developing a taxonomy of faculty participation in asynchronous learning environments-an exploratory investigation. En *Computers and Education*, vol. 41, Nº 2, 107-204.
- BLOCHER, M.; L. SUJO DE MONTES; E. WILLIS y G. TUCKER 2002 Online learning: examining the successful student profile. En *Journal of Interactive Online Learning*. National Centre for Online Learning Research.
- BUTLER, R. 1998 Determinants of help-seeking: relations between perceived reasons for >Journal of Educational Psychology, vol 90, Nº 4, 630-643.
- COLL, C. 1990 Un marco de referencia psicológico para la educación escolar: la concepción constructivista de la enseñanza y el aprendizaje. En COLL, C.; J. PALACIOS y A. MARCHESI (comps). *Desarrollo Psicológico y Educación II. Psicología de la Educación*. Alianza. Madrid.
- CHIECHER, A. 2004a *Interacciones profesor-alumno en contextos presenciales y virtuales de enseñanza universitaria*. Tesis de Maestría en Educación y Universidad. Universidad Nacional de Río Cuarto.
- CHIECHER, A. 2004b Contextos de aprendizaje presenciales y virtuales. Algunas características de las interacciones entre profesores y alumnos. En VOGLIOTTI, A.; M. CORTESE e I. JAKOB (Comps.) *En Tiempos de Adversidad: Educación Pública*. Universidad Nacional de Río Cuarto.
- KARABENICK, S. 2002 Seeking help in large college >Contemporary Educational Psychology, vol 26, Nº 1, 38-57.
- MAZZOLINI, M. y S. MADISSON 2003 Sage, guide or ghost? The effect of instructor intervention on student participation in on line discussion forums. En *Computers and Education*, vol. 40, Nº 3, 237-253.
- NEWMAN, R. 1998 Students Help-seeking during problem solving: influences of personal and contextual achievement goals. En *Journal of Educational Psychology*, vol. 90, Nº 4, 664-658.
- NEWMAN R. y M. SCHWAGER 1995 Students Help-seeking during problem solving: effects of grade, goal and prior achievement. En *American Educational Research Journal*, vol 32, Nº 2, 352-376.
- OFFIR, B.; I. BARTH; J. LEV y A. SHTEINBOK 2003 Teacher-student interactions and learning outcomes in a distance learning environment. En *The Internet and Higher Education*, vol. 6, Nº 1, 65-75.
- PENA, J. y C. NICHOLLS 2004 Analyzing student interaction and meaning construction in computer bulletin board discussions. En *Computers and Education*, Nº 42, 243-265.

- PINTRICH, P.; D. SMITH; T. GARCÍA y W. McKEACHIE 1991 *A Manual for the Use of the Motivated Strategies for Learning Questionnaire (MSLQ)*. National Center for Research to Improve Postsecondary Teaching and Learning. University of Michigan.
- RINAUDO, M. C.; D. DONOLO y A. CHIECHER 1999 Los procesos de solicitar, dar y recibir ayuda pedagógica en el ámbito de las clases universitarias. En *Cronía, Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Humanas*, año 3, vol. 3, Nº 1, 60-70.
- ROSS, J. y J. COUSINS 1995 Giving and receiving explanations in cooperative learning groups. En *The Alberta Journal of Education Research*, vol. XLI, Nº 1, 103-121.
- RYAN, A.; P. PINTRICH y C. MIDGLEY 2001 Avoiding seeking help in the >Educational Psychology Review, vol 13, Nº 2, 93-114.
- SIGALÉS, C. 2002 El potencial interactivo de los entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje en la educación a distancia. Documento de Internet, en http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/siga0102/sigales0102_imp.htm (consultado el 27/2/02).
- SUAREZ, J. M.; A. P. FERNANDEZ y D. ANAYA 2004 Diferencias en los componentes cognitivo y motivacional del aprendizaje entre estudiantes universitarios en las modalidades de educación presencial y a distancia. *Actas de la Conferencia Internacional de Orientación, Inclusión Social y Desarrollo de la Carrera*. La Coruña, España.
- TUCKER, G. y M. BLOCHER 2002 Collaborative learning and the online learner: Do those who choose online delivery want collaborative learning? *Proceedings of the 13th International Conference of the Society for Information Technology and Teacher Education*. Nashville, Tennessee.
- VAN DER MEIJ, H. 1990 An experimental study of the when and what of children's questions. En *Tijdschrift voor Onderwijsresearch*, Nº 3, 162-171