

Documento de Trabajo 2010-002

**SATISFACCIÓN Y USO DEL
CAMPUS VIRTUAL UCM: LA PERSPECTIVA
DE LOS ESTUDIANTES**

**Iñaki IRIONDO
Elena VÁZQUEZ
Juan Manuel JIMÉNEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
VICEDECANATO
Campus de Somosaguas, 28223 MADRID. ESPAÑA.**

Esta publicación de Documentos de Trabajo pretende ser cauce de expresión y comunicación de los resultados de los proyectos de investigación que se llevan a cabo en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Complutense de Madrid.

Los Documentos de Trabajo se distribuyen gratuitamente a las Universidades e Instituciones de Investigación que lo solicitan. No obstante, están disponibles en texto completo en el archivo institucional complutense e-prints y en el repositorio internacional de economía REPEC (<http://repec.org/>) con objeto de facilitar la difusión en Internet de las investigaciones producidas en este centro.

<http://eprints.ucm.es/dt.html>

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
VICEDECANATO
Campus de Somosaguas. 28223 MADRID. ESPAÑA

SATISFACCIÓN Y USO DEL CAMPUS VIRTUAL UCM:

LA PERSPECTIVA DE LOS ESTUDIANTES

Iñaki IRIONDO

Elena VÁZQUEZ

Juan Manuel JIMÉNEZ.

VI Jornadas de Campus Virtual UCM

Satisfacción y uso del Campus Virtual UCM:

La perspectiva de los estudiantes

Iriondo^{*}, Iñaki, Elena Vázquez^{**} y Juan Manuel
Jiménez^{***}

Septiembre de 2010

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Universidad Complutense de Madrid

* Profesor Titular de Economía Aplicada

** Profesora Contratada Doctora de Organización de Empresas

*** Becario de Colaboración del Campus Virtual

ABSTRACT

Con motivo de la celebración de las VI Jornadas de Campus Virtual de la UCM (CV-UCM) en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, en las que se propone realizar un balance tras seis años desde su puesta en marcha, se ha considerado oportuno contar con la perspectiva de los estudiantes a la hora de valorar el funcionamiento y las necesidades del campus virtual de nuestra universidad. Con esa finalidad se ha diseñado una encuesta en la que se investiga el uso, necesidades y satisfacción con relación al Campus Virtual, dirigida a todos los alumnos de la UCM. El objetivo de este trabajo es presentar los principales resultados de la *“Encuesta de alumnos sobre satisfacción y uso del CV-UCM”*.

El trabajo de campo de la mencionada encuesta se ha realizado durante el año 2010, mediante la cumplimentación de un cuestionario online, que ha sido respondido por 1.650 estudiantes matriculados en las 26 Facultades y Escuelas universitarias que integran la UCM.

Palabras clave: campus virtual, enseñanza virtual, e-learning, b-learning, encuesta, estudiantes.

Índice

1.- Introducción

2.- Resultados de la Encuesta

2.1 Perfil de la muestra

2.2 ¿Cómo y con qué frecuencia se conectan al CV-UCM?

2.3 ¿Por qué se conectan? Ventajas del campus virtual de la UCM

2.4 Conocimiento de otras funcionalidades y actividades de CV-UCM

2.5 Satisfacción y valoración del campus virtual

3.- Análisis de contenido

4.- Conclusiones

5.- Anexo (cuestionario)

1.- Introducción¹

Con motivo de la celebración de las VI Jornadas de Campus Virtual de la UCM (CV-UCM) en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, en las que se propone realizar un balance tras seis años desde su puesta en marcha, se ha considerado oportuno contar con la perspectiva de los estudiantes a la hora de valorar el funcionamiento y las necesidades del campus virtual de nuestra universidad. Con esa finalidad se ha diseñado una encuesta en la que se investiga el uso, necesidades y satisfacción con relación al Campus Virtual, dirigida a todos los alumnos de la UCM. Pues bien, el objetivo de este trabajo es presentar los principales resultados de la “Encuesta de alumnos sobre satisfacción y uso del CV-UCM”.

El universo de la encuesta lo componen los 44.000 estudiantes que utilizan el CV-UCM. El trabajo de campo se ha realizado durante las siete semanas transcurridas entre el 12/6/2010 y el 30/7/2010, mediante la cumplimentación de una encuesta online, que ha sido respondida por 1.650 estudiantes matriculados en las 26 Facultades y Escuelas universitarias que integran la UCM. El cuestionario² recoge información sobre el perfil de los estudiantes (sexo, edad y tipo de estudios), las formas de acceso al campus virtual (tipo de acceso, frecuencia, número de asignaturas virtualizadas y dispositivos), las herramientas empleadas, y la opinión sobre los pilares sobre los que se articula el CV-UCM (infraestructuras, profesorado y personal –UATD, coordinadores y becarios–). Por último, cabe señalar que, en la medida en que la obtención de la información no se ha realizado mediante un muestreo aleatorio, se deben tomar las consabidas cautelas a la hora de interpretar los resultados.

Aparte de la presente introducción, este trabajo se estructura en tres apartados: a continuación se presenta la explotación cuantitativa de la base de datos obtenida; en el siguiente apartado, se analiza la información cualitativa de una pregunta abierta que contiene las propuestas de los alumnos para mejorar la calidad del servicio; y en el último se recogen las principales conclusiones del estudio.

2.- Resultados de la Encuesta

El tono de este apartado es eminentemente descriptivo y se organiza en torno a las siguientes preguntas: 1) ¿qué estudiantes nos han respondido?; 2) ¿cómo y cuánto se conectan?; 3) ¿por qué lo hacen? (ventajas del campus virtual); 4) ¿conocen otras funcionalidades?; y 5) ¿están satisfechos con el CV-UCM?

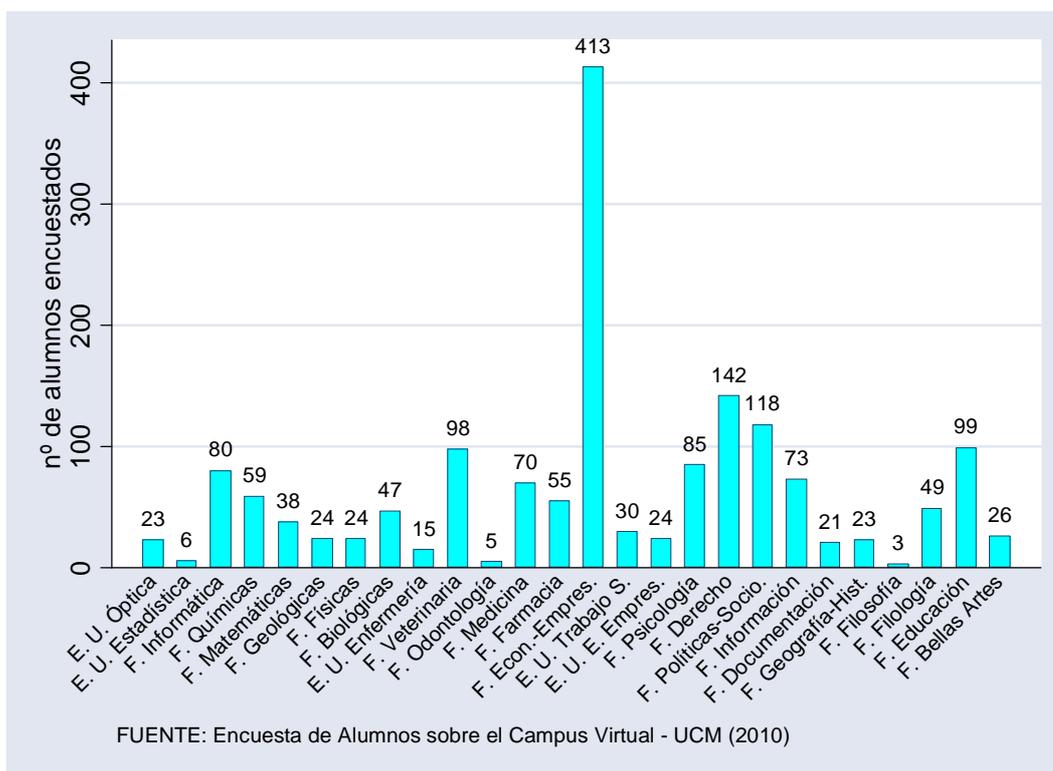
2.1 Perfil de la muestra

¹ Deseamos mostrar nuestro agradecimiento a Amelia Sanz Cabrerizo y a José Antonio López Orozco, Directora y Subdirector de la Oficina del CV-UCM, por su apoyo en la puesta en marcha de la Encuesta, a los becarios y coordinadores de CV del Campus de Somosaguas por las sugerencias realizadas al cuestionario y, al igual que al resto de los coordinadores, por colaborar en la difusión de la encuesta en las Facultades y Escuelas de la UCM.

² En el Anexo se presenta la relación de preguntas incluidas en el cuestionario.

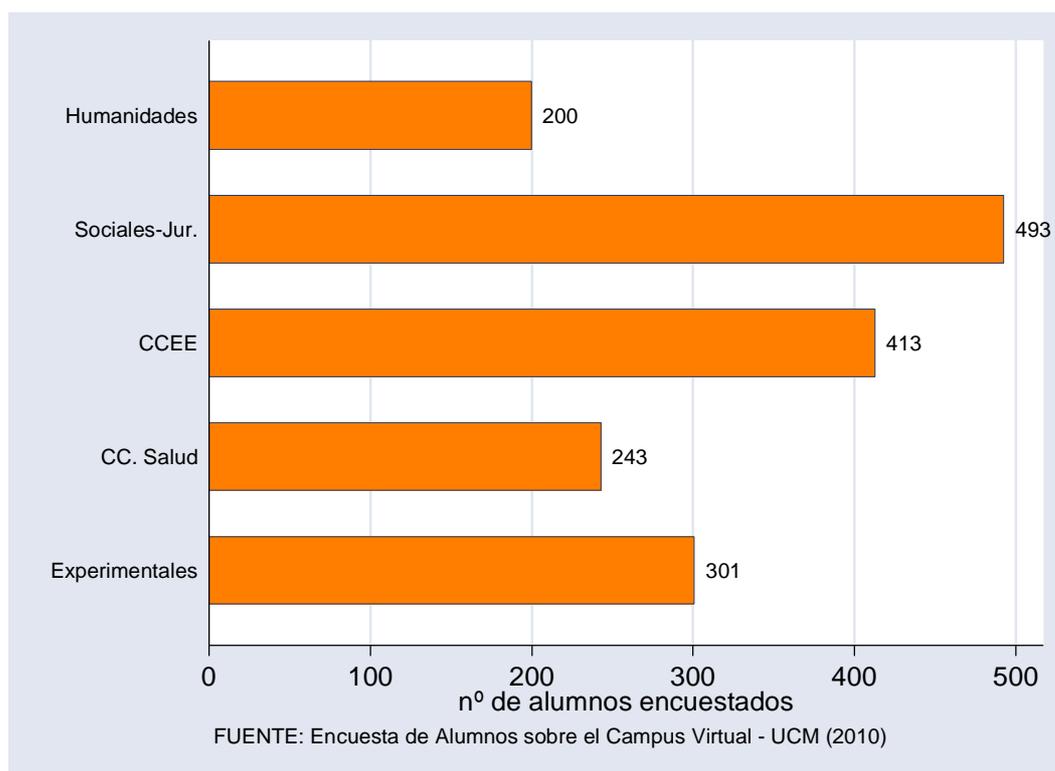
Como se ha señalado anteriormente, una vez realizada la depuración de la base de datos, el tamaño final de la muestra es de 1.650 respuestas, que se distribuyen de forma desigual por centros (véase el Gráfico 1). En algunas Facultades y Escuelas de menor dimensión, como las de Estadística (6 observaciones), Odontología (5) y Filosofía (3) el número de cuestionarios cumplimentados es inferior a la decena. En cambio en otros, la tasa de respuesta ha sido más elevada, como en Informática (80 alumnos), Psicología (85), Veterinaria (98), Educación (99), Políticas y Sociología (118), Derecho (142) y Económicas y Empresariales (413).

Gráfico 1.- DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR CENTROS



Al objeto de estudiar la existencia de patrones diferenciales de comportamiento por disciplinas científicas, se ha construido una nueva variable que agrupa a los estudiantes por áreas de conocimiento: Humanidades, Ciencias Sociales y Jurídicas, Ciencias de la Salud, Ciencias Experimentales, y se ha creado una categoría ad-hoc, Ciencias Económicas y Empresariales, dado el elevado nivel de respuesta registrado en este centro. El Gráfico 2 muestra la distribución de las observaciones por áreas de conocimiento. A diferencia de la ilustración anterior, la dispersión en los resultados por categorías es muy inferior, oscilando entre el mínimo de las Humanidades (200 alumnos encuestados) y el máximo de las Ciencias Sociales y Jurídicas (493).

Gráfico 2.- DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR ÁREA DE CONOCIMIENTO



En el Gráfico 3 se muestra la distribución por sexos y áreas de conocimiento de los alumnos que responden al cuestionario. En principio, el reparto de la muestra por sexos es muy similar al existente en el total de alumnos matriculados en el conjunto de la universidad, y por áreas de conocimiento. Así, en el curso 2008/2009 el 62,1% del alumnado de la UCM eran mujeres, proporción muy similar al 64,4% obtenido en la muestra total de nuestro estudio. La proporción de estudiantes mujeres se sitúa en torno a la media en las Ciencias Sociales y Jurídicas (67,1%), y en las Ciencias Económicas y Empresariales (59,6%), se reduce significativamente en las Ciencias Experimentales (49,5%) y aumenta notablemente en el caso de las Humanidades (77,5%) y de las Ciencias de la Salud (74,5%).

Por su parte, en el Gráfico 4 se muestra la edad media de los alumnos que responden al cuestionario, por áreas de conocimiento. Los estudiantes de Ciencias de la Salud tienen una media de edad de 21,4 años, por debajo de los de Ciencias Experimentales y Ciencias Económicas y Empresariales que tienen de media 22,6 años. La edad tiende a elevarse en las Humanidades (24,7 años) y en las Ciencias Sociales y Jurídicas (25,0 años).

Uno de los factores que pueden determinar las diferencias de edad media por áreas de conocimiento es la desigual composición por tipo de estudios cursados (grado/licenciatura), de los estudiantes que rellenan el cuestionario. En la medida en que los grados se han implantado en la UCM por primera vez en el curso 2009/2010, se debería encontrar una menor edad media en aquellas áreas con una mayor proporción de estudiantes de grado (es decir, estudiantes de primer curso). Sin embargo, los resultados del Gráfico 5 más que corroborar, refutan esta hipótesis, ya que el área de conocimiento con una menor proporción de estudiantes de grado (Ciencias de la Salud –19,8%–) es la que muestra una menor edad media, mientras que la edad es más elevada en Humanidades, precisamente donde la proporción de estudiantes de grado es más alta (33,5%).

Gráfico 3.- DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR SEXOS

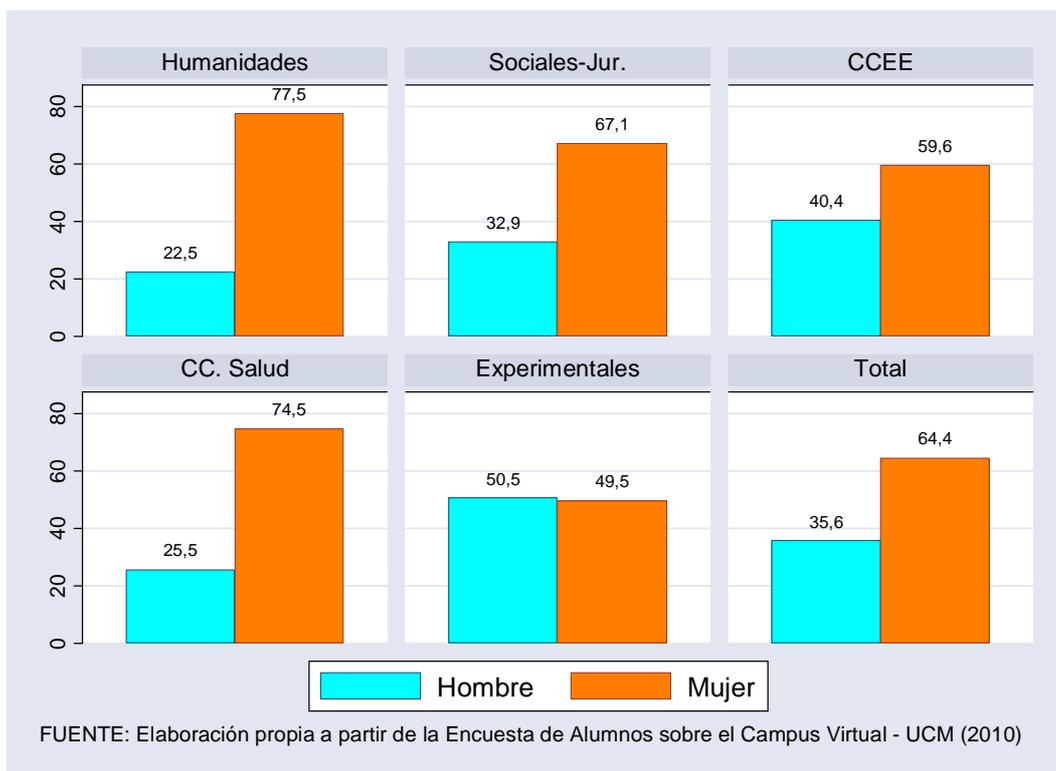
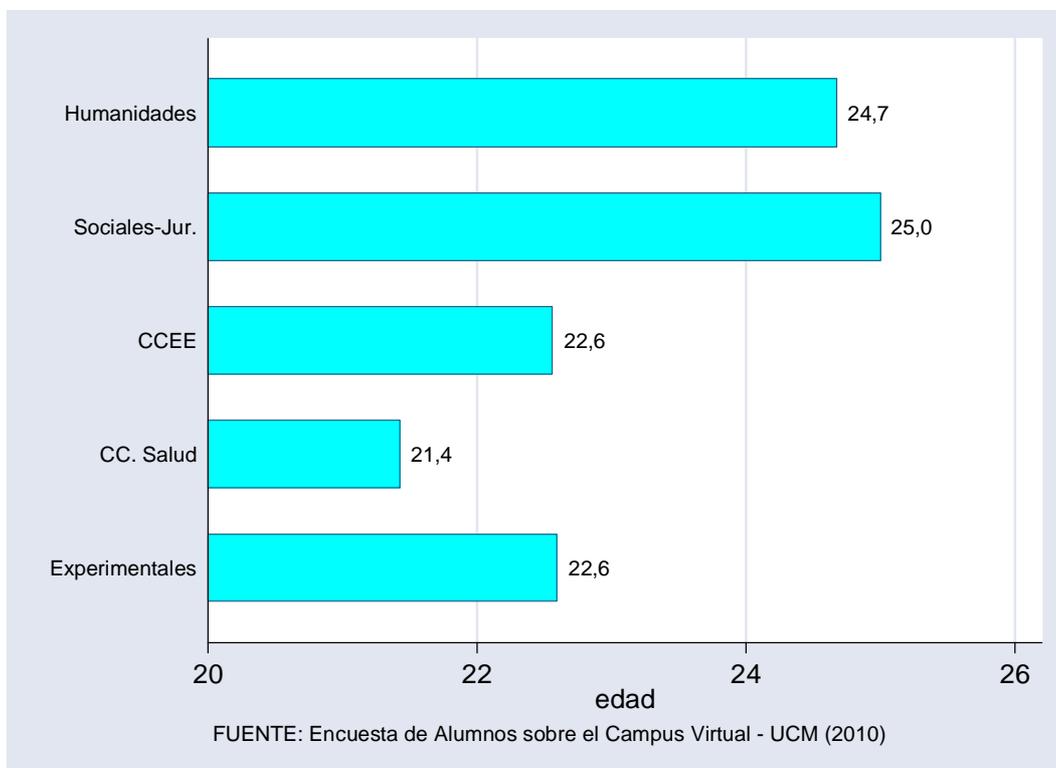


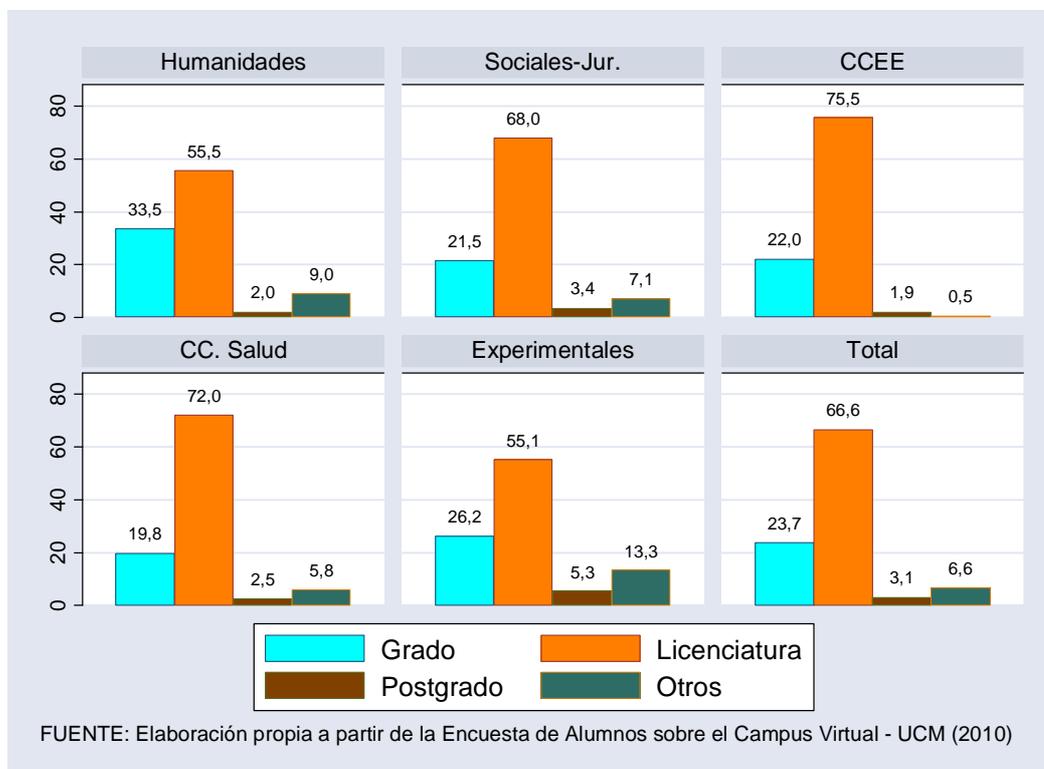
Gráfico 4.- MEDIA DE EDAD DE LOS ALUMNOS POR ÁREAS DE CONOCIMIENTO



Como se acaba de comentar, el Gráfico 5 muestra la distribución de los alumnos que responden al cuestionario, en función del tipo de estudios en los que están matriculados. La mayor parte de los alumnos están realizando estudios de Licenciatura (67%), aunque la proporción varía desde el 55% que se registra en las Ciencias Experimentales, hasta el 75% de las Ciencias Económicas y Empresariales. En el conjunto de la muestra, el 24% de los

estudiantes realizan primer curso de grado y el resto se reparte entre un 3% de estudios de postgrado y un 7% que se registra en la categoría residual “otros”.

Gráfico 5.- DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN EL TIPO DE ESTUDIOS



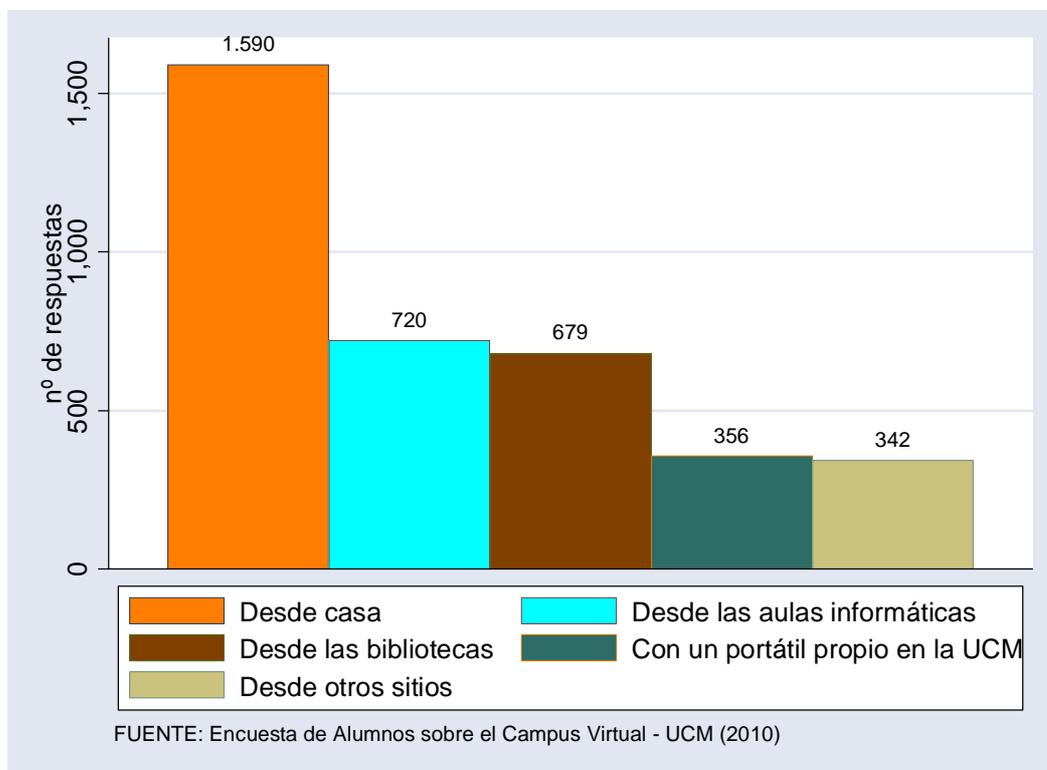
2.2 ¿Cómo y con qué frecuencia se conectan al CV-UCM?

En este apartado se describen los resultados de las preguntas relativas a la forma y frecuencia con la que los estudiantes se conectan al campus virtual. Además se proporciona información sobre el porcentaje de asignaturas virtualizadas y las plataformas en las que se han creado los cursos. Por último, dado el interés creciente entre los docentes por la utilización de mandos de respuesta interactiva a través del móvil ó del portátil, se recabó información sobre la tenencia de alguno de esos dispositivos.

En 2006 se llevó a cabo la “Encuesta de alumnos del Campus Virtual” en la que se investiga la utilización de campus virtual en el proceso de aprendizaje de los estudiantes de la UCM. Al objeto de valorar los cambios en algunos de los indicadores, se han incorporado tres de las preguntas de la encuesta de 2006 en nuestro estudio de 2010. La primera de ellas analiza desde dónde se conectan los estudiantes al CV-UCM. Los resultados de nuestra encuesta se muestran en el Gráfico 6. En la medida en que una persona puede conectarse a internet desde distintos lugares, la pregunta se diseñó con posibilidad de respuesta múltiple. Por esa razón, la suma de los valores registrados en las distintas categorías de ese Gráfico 6 supera el tamaño muestral de 1.650 observaciones. Pues bien, el 96,4% de los estudiantes se conectan al CV-UCM desde casa (1.590 respuestas de un total de 1.650 alumnos). Con relación al estudio de 2006, el indicador ha aumentado en 5,7 puntos porcentuales. La segunda categoría en orden de importancia son las conexiones desde las aulas informáticas ($720/1.650=43,6\%$) que disminuye con relación al 2006 en 13,2 puntos porcentuales. El 41,1% de los estudiantes se conectan al campus virtual desde las bibliotecas de la UCM, proporción que supera en 14,1 puntos porcentuales la cota registrada en 2006. Otra categoría que experimenta un crecimiento importante en estos años es la conexión con un portátil propio en la UCM, que en

2006 se situaba en el 9,0% y en la actualidad asciende al 21,6%. Por último, el 20,6% de los estudiantes responde que se conecta desde otros sitios.

Gráfico 6.- ¿DESDE DÓNDE TE CONECTAS AL CAMPUS VIRTUAL? RESPUESTA MÚLTIPLE



A continuación se ha preguntado a los estudiantes acerca del número de veces que se conectaban al campus virtual a la semana. El Gráfico 7 representa la distribución de las respuestas para el conjunto de la muestra y por áreas de conocimiento. El 15,9% de los estudiantes se conectan menos de 3 veces por semana, el 59,0% de 3 a 10 veces, mientras que el 25,1% restante se conecta más de 10 veces a la semana. Con relación al estudio de 2006 la proporción de estudiantes que se conecta menos de 3 veces a la semana se ha reducido en 13,6 puntos porcentuales, aumentando en paralelo en 12,9 puntos la categoría de más de 10 conexiones al campus virtual por semana. Este cambio en la distribución es consistente con la tendencia a un uso más frecuente por parte de profesores y alumnos del CV-UCM. Por último, de la comparación por áreas de conocimiento cabe destacar la mayor importancia relativa de los estudiantes que se conectan con mucha frecuencia al campus virtual entre las áreas de Ciencias de la Salud y Ciencias Experimentales. Este hecho es coherente con otro resultado obtenido en nuestro estudio: como se verá en el Gráfico 8, en esos campos del conocimiento se registra una mayor propensión a virtualizar más asignaturas.

Gráfico 7.- APROXIMADAMENTE, ¿CUÁNTAS VECES TE CONECTAS AL CAMPUS VIRTUAL?

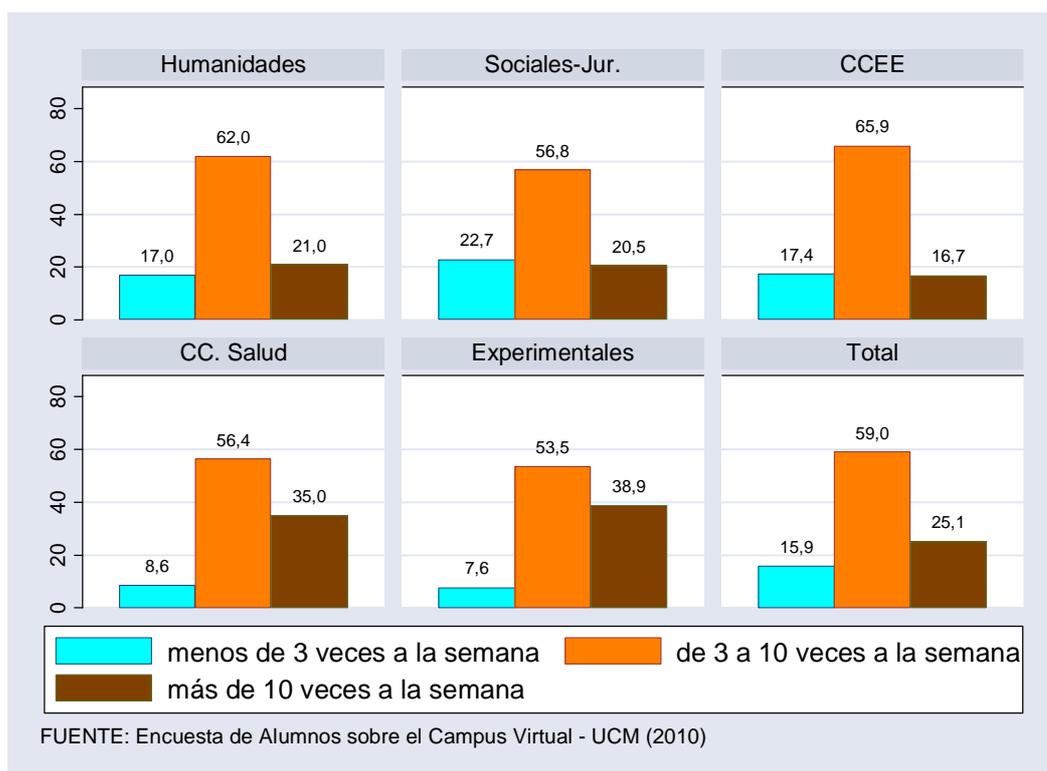
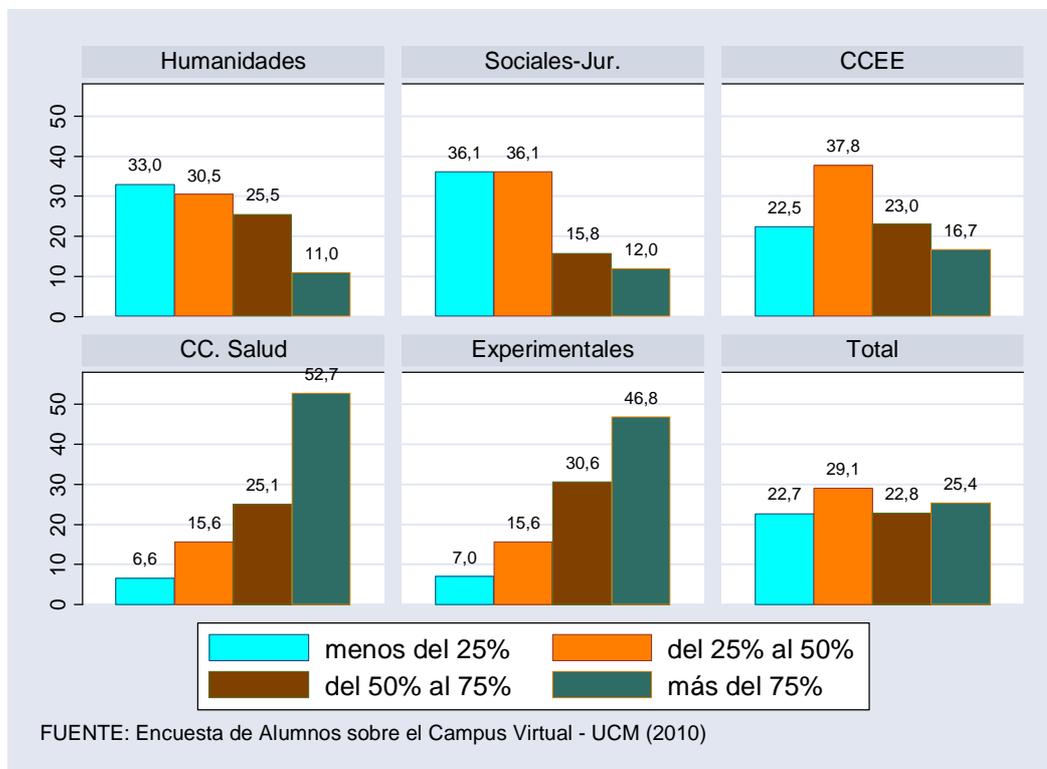


Gráfico 8.- ¿QUÉ PORCENTAJE DE ASIGNATURAS TIENES EN EL CAMPUS VIRTUAL?



El Gráfico 8 muestra la proporción de asignaturas que los estudiantes tienen dadas de alta en el campus virtual, para el total de la muestra y por áreas de conocimiento. En conjunto, el 22,7% de los estudiantes que responden al cuestionario señala que tienen menos del 25% de sus cursos en CV-UCM, el 29,1% tienen entre el 25% y el 50% de sus cursos, el 22,8% entre el 50% y el 75% de sus cursos, y por último, el 25,4% restante, tiene más del 75% de sus

asignaturas virtualizadas. En comparación con el estudio de 2006 se reduce en 28,3 puntos porcentuales la primera categoría (“menos del 25%”) en beneficio de las dos últimas que agregadas (es decir, “más del 50% de los cursos en CV-UCM”) pasan de representar el 18,0% de los estudiantes al 48,2% del total en la actualidad. Este resultado corrobora nuevamente la expansión del campus virtual en nuestra universidad en los últimos años. Por otra parte, de la comparación por áreas de conocimiento el resultado más destacable es el mayor peso relativo de los estudiantes que tienen más del 75% de sus cursos en campus virtual en el ámbito de Ciencias de la Salud (52,7%) y Ciencias Experimentales (46,8%) en comparación con la media muestral (25,4%).

Los Gráficos 9, 10 y 11 muestran el número de asignaturas que, por término medio, los alumnos han tenido en cada plataforma durante el curso 2009/2010. Como era previsible, la plataforma de Moodle, que se acaba de implantar en la universidad, muestra un menor desarrollo relativo que la tradicional plataforma de WebCT, mientras que Sakai tiene una importancia marginal. Por término medio los estudiantes tienen 4,6 cursos en WebCT, 2,0 en Moodle y 0,1 en Sakai. En cuanto a los resultados por áreas de conocimiento, si nos centramos en las dos plataformas principales, cabe mencionar las Ciencias Sociales y Jurídicas donde los estudiantes tienen una media de 3,1 cursos en WebCT y 2,0 en Moodle, frente al área de Ciencias de la Salud que registra 6,7 cursos de media en WebCT y 2,3 en Moodle.

Gráfico 9.- NÚMERO DE ASIGNATURAS EN WEBCT (CURSO 2009/10)

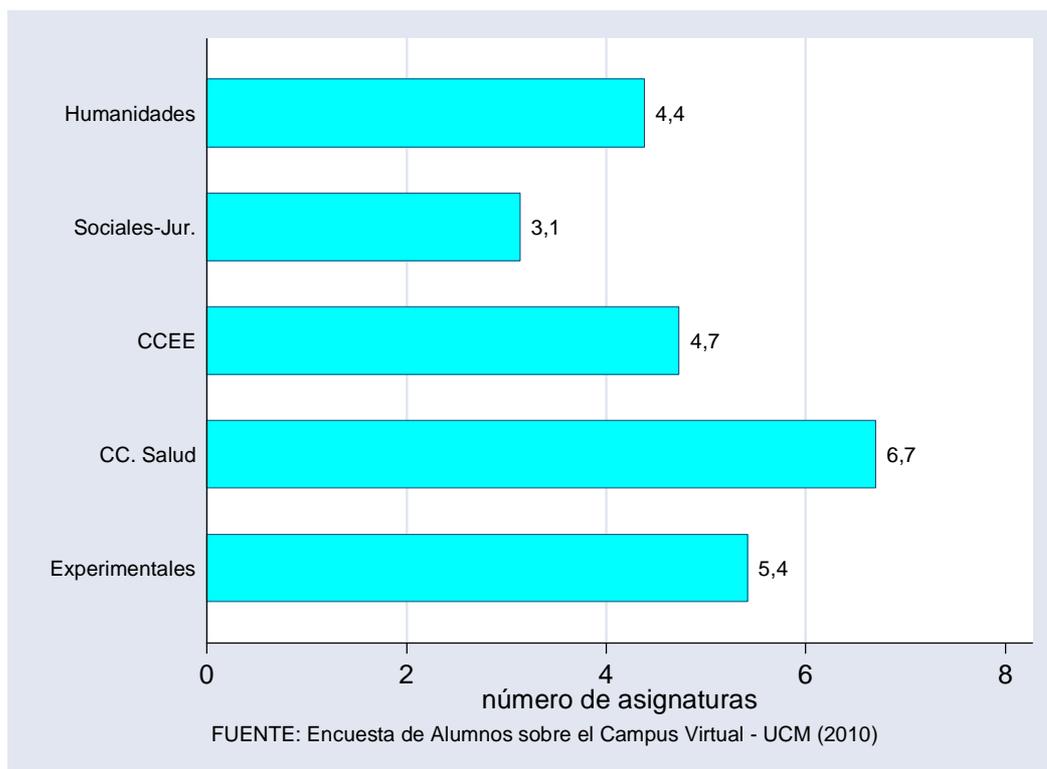


Gráfico 10.- NÚMERO DE ASIGNATURAS EN MOODLE (CURSO 2009/10)

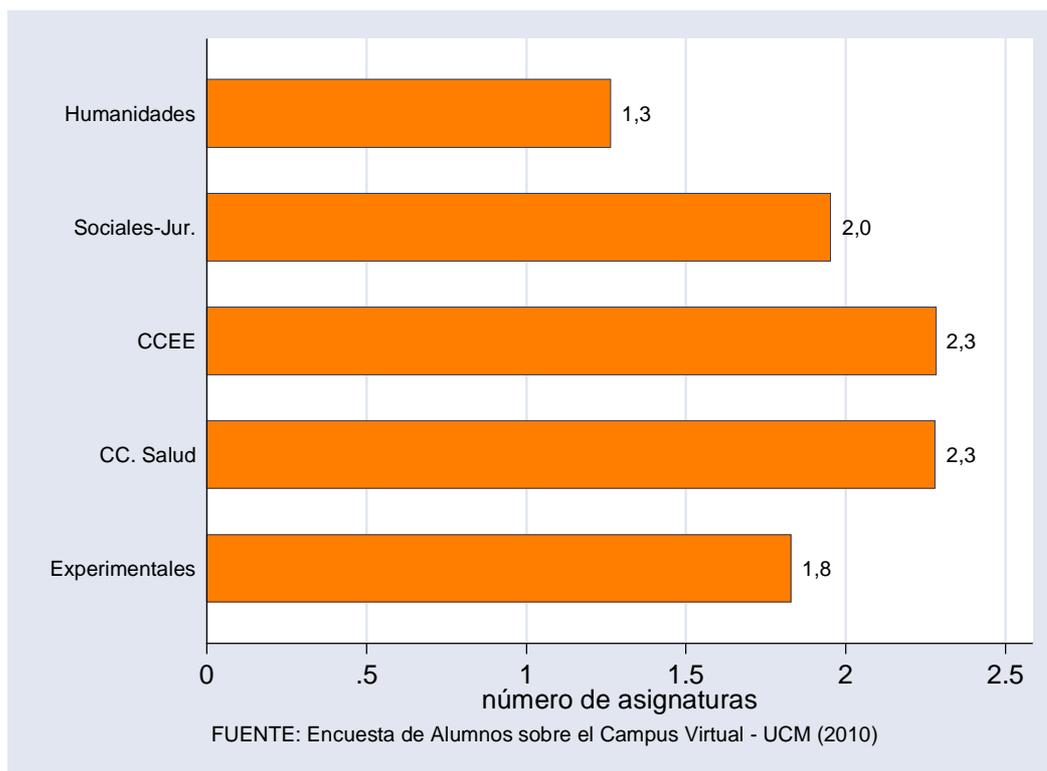
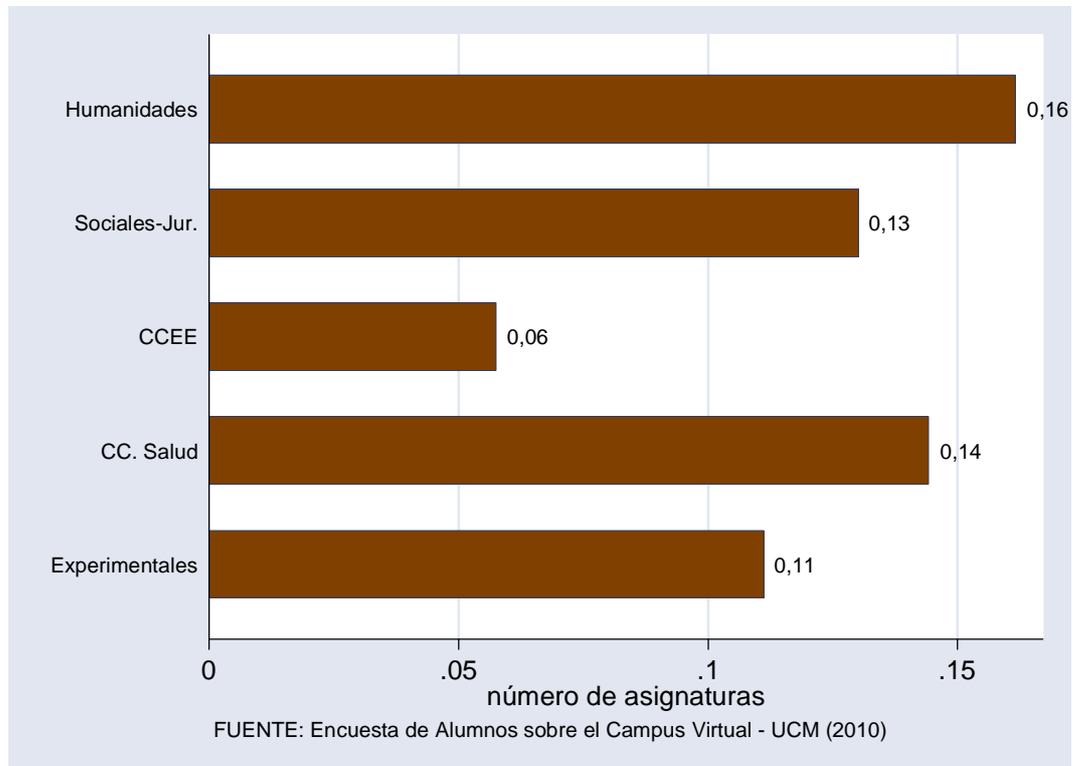


Gráfico 11.- NÚMERO DE ASIGNATURAS EN SAKAI (CURSO 2009/10)



Como se ha señalado al comienzo del apartado, se ha preguntado a los estudiantes si disponen de un teléfono móvil con wifi o de un portátil con wifi, que eventualmente pueden ser empleados en las aulas como mandos de respuesta interactiva. El profesorado muestra un interés creciente por estas herramientas que permiten un aprendizaje más activo y el establecimiento de sistemas de evaluación continua de los alumnos. Pues bien, el Gráfico 12 muestra la proporción de estudiantes que cuenta con un teléfono móvil con wifi. En el total de la muestra, el 30,0% de los alumnos tiene un móvil con wifi, proporción que oscila entre un mínimo del 21,0% entre los estudiantes de Humanidades y un máximo del 34,6% entre los de Ciencias Económicas y Empresariales. Por otro lado, el 64,7% de los estudiantes tiene un portátil con wifi (véase el Gráfico 13). Por áreas de conocimiento, los resultados varían desde el mínimo del 57,0% en Humanidades y el máximo de 67,3% de Ciencias Sociales y Jurídicas. Por último, el Gráfico 14 revela que el 28,1% de los alumnos de la muestra no tienen ninguno de esos dos dispositivos. La dispersión de este indicador en los resultados por titulaciones es relativamente pequeña, y oscila entre el mínimo del 26,6% registrado en Ciencias Sociales y Jurídicas y el máximo del 33,5% que se observa entre los estudiantes de Humanidades. En la medida en que estos resultados pudieran extrapolarse al conjunto del alumnado de la universidad, se podría afirmar que existe una base suficiente para poder emplear de forma generalizada los mandos de respuesta interactiva a través del teléfono móvil y del ordenador portátil.

Gráfico 12.- ¿DISPONES DE UN TELÉFONO MÓVIL CON WIFI?

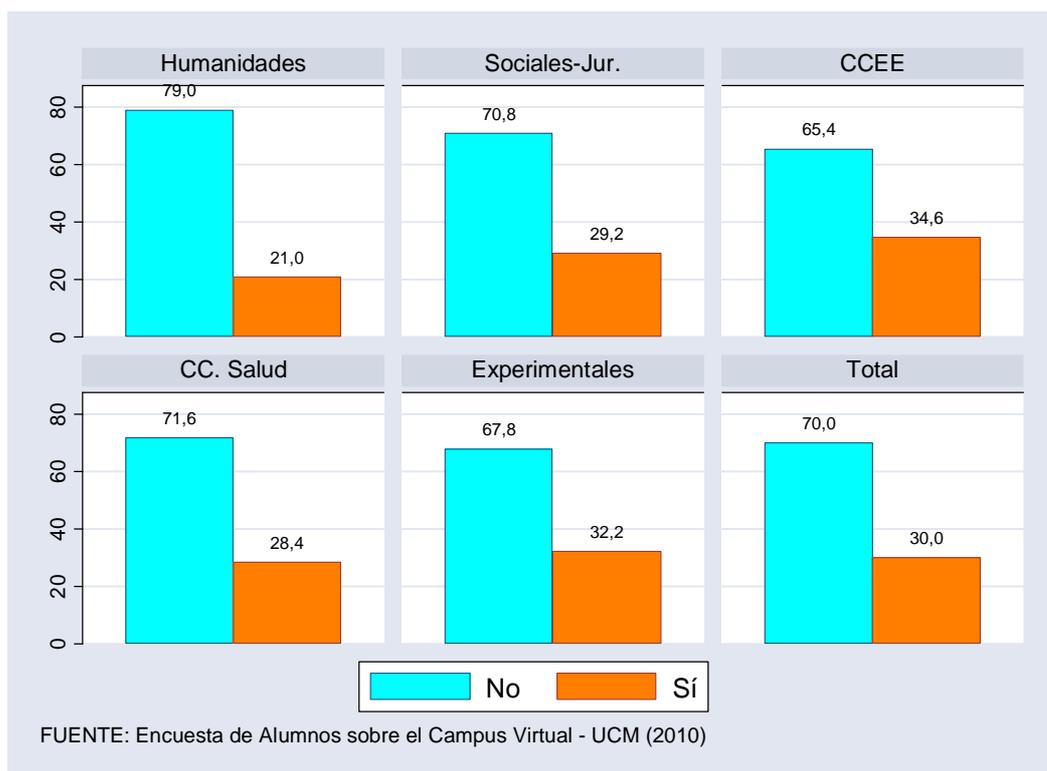


Gráfico 13.- ¿DISPONES DE UN PORTÁTIL CON WIFI?

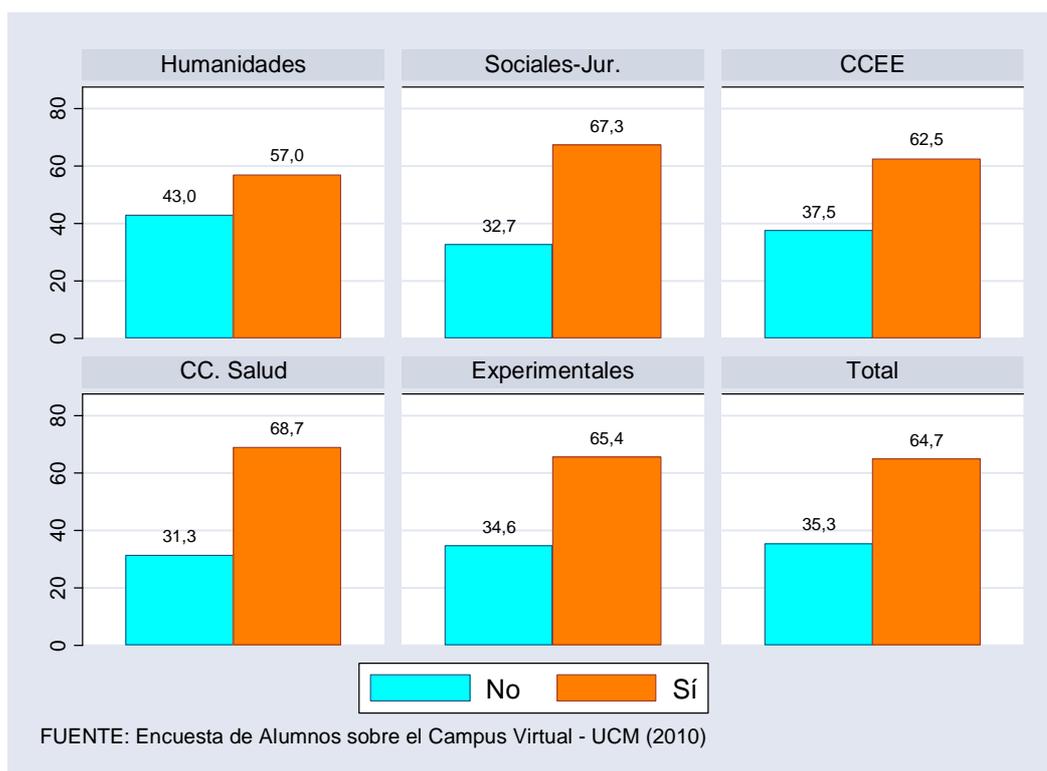
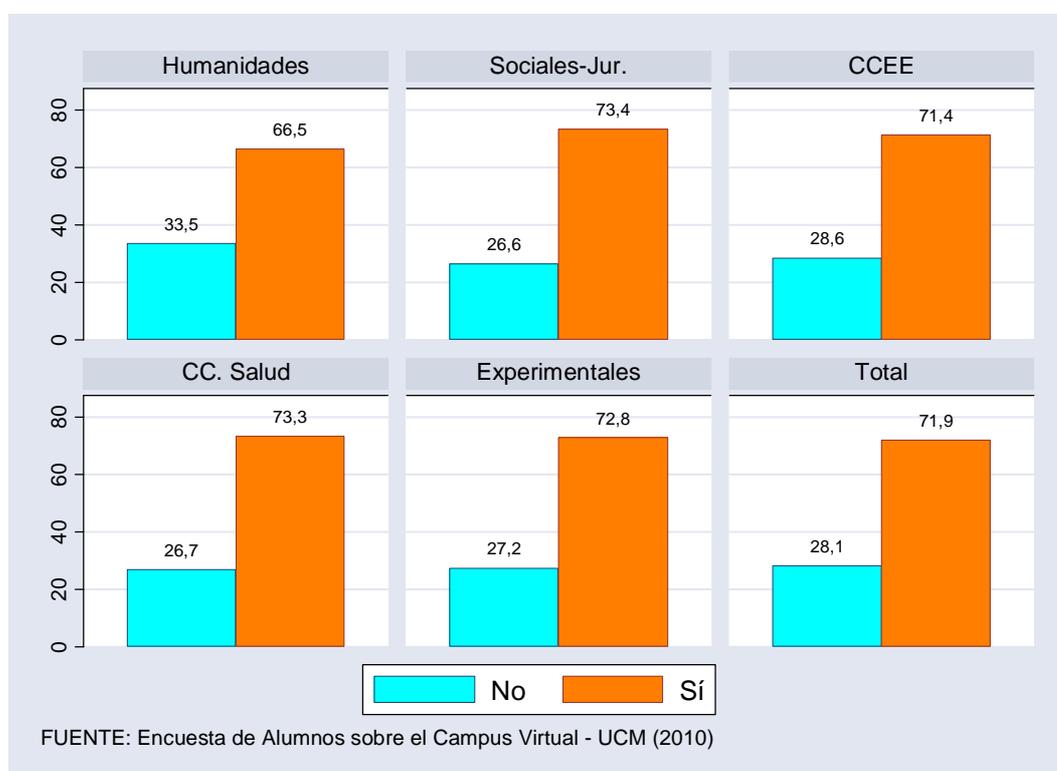


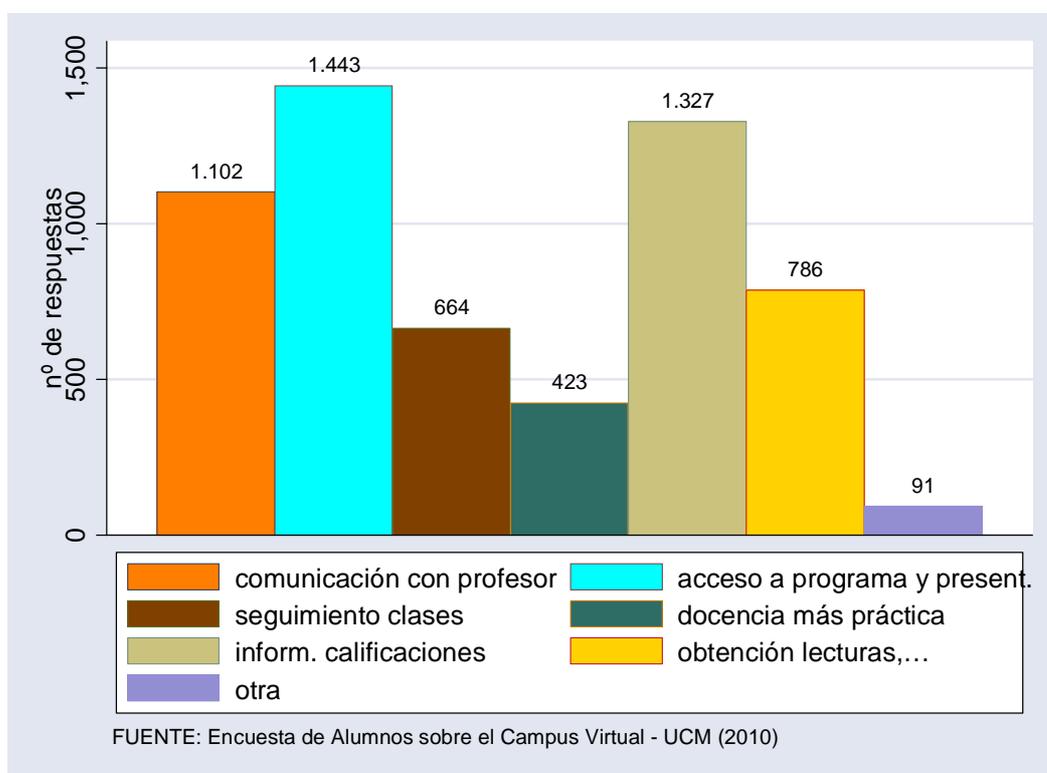
Gráfico 14.- ¿ TIENES ALGUNO DE ESOS DOS DISPOSITIVOS?



2.3 ¿Por qué se conectan? Ventajas del campus virtual de la UCM

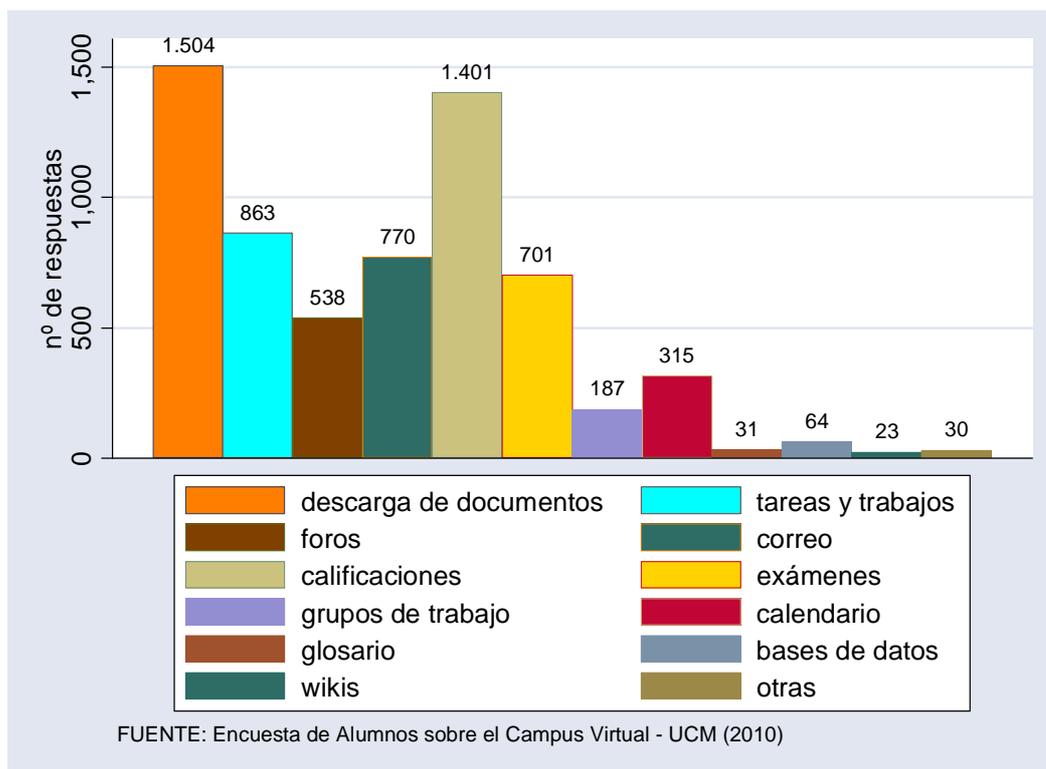
Como se verá al final de este trabajo, los alumnos de la UCM consideran que campus virtual es una herramienta de apoyo a la docencia presencial muy valorada por los alumnos. Para profundizar en las razones por las que los estudiantes tienen esa percepción positiva sobre la utilidad de CV-UCM se les ha preguntado cuáles son las principales ventajas del campus virtual. La pregunta se formula con posibilidad de respuesta múltiple y en el Gráfico 15 se representan los principales resultados. Por orden de importancia, las tres principales ventajas del campus virtual son: 1) *que facilita el acceso al programa y a las presentaciones/apuntes del profesor* (señalada por 1.443 alumnos de una muestra total de 1.650, es decir, por el 87,4% de los estudiantes); 2) *que facilita la información de las calificaciones* (1.327/1.650=80,4%); y 3) *que facilita la comunicación con el profesor* (1.102/1.650=66,8%).

Gráfico 15.- PRINCIPALES VENTAJAS DEL CV-UCM (Facilita...)



A continuación se ha preguntado a los alumnos cuáles son las funciones que más han utilizado en el campus virtual. En coherencia con lo que se ha manifestado en la pregunta anterior, los estudiantes señalan que las cuatro herramientas más utilizadas son: 1) *la vista y descarga de documentos* (1.504 respuestas de un total de 1.650 estudiantes, es decir, el 91,1%); 2) *mis calificaciones* (1.401/1.650=84,9%); 3) *la carga de tareas y trabajos* (863/1.650=52,3%); y por último, 4) *el correo* (770/1.650=46,7%). Los resultados de esta pregunta con opción de respuesta múltiple se representan en el Gráfico 16.

Gráfico 16.- FUNCIONES QUE MÁS HAS UTILIZADO EN CAMPUS VIRTUAL



2.4 Conocimiento de otras funcionalidades y actividades de CV-UCM

Adicionalmente al estudio sobre la utilización de las principales herramientas de campus virtual, se ha considerado oportuno averiguar cuál es el grado de conocimiento y uso por parte de nuestros estudiantes de la opción de mi perfil, de Complumedia y de las Jornadas de Campus Virtual. El Gráfico 19 muestra la distribución de respuestas a la pregunta *¿Has utilizado la opción de Mi Perfil de Campus Virtual?* Pues bien, el 39,8% de los alumnos responde que no sabe dónde está la opción de Mi Perfil, el 36,4% afirma haberla utilizado para cambiar su contraseña de acceso, mientras que el 23,8% restante la utiliza para ver en qué plataforma tiene sus asignaturas y para cambiar la contraseña.

Complumedia es el gestor de archivos multimedia de la UCM. Según se muestra en el Gráfico 18, el 81,4% de los estudiantes no conoce esta herramienta, el 16,4% ha entrado en la web pero no lo ha utilizado, y apenas un 2,2% ha visualizado y cargado vídeos o documentos. Por lo demás, los resultados son muy similares en las distintas áreas de conocimiento.

Por último, en el Gráfico 19 se estudia el conocimiento de las Jornadas de Campus Virtual. Al igual que en la pregunta anterior, la gran mayoría de los estudiantes (75,1% del total) "nunca ha oído hablar de ellas", el 23,9% las conoce pero nunca ha participado en las mismas, y el 1,0% restante ha asistido a alguna edición anterior.

Gráfico 17.- ¿HAS UTILIZADO LA OPCIÓN DE MI PERFIL DE CAMPUS VIRTUAL?

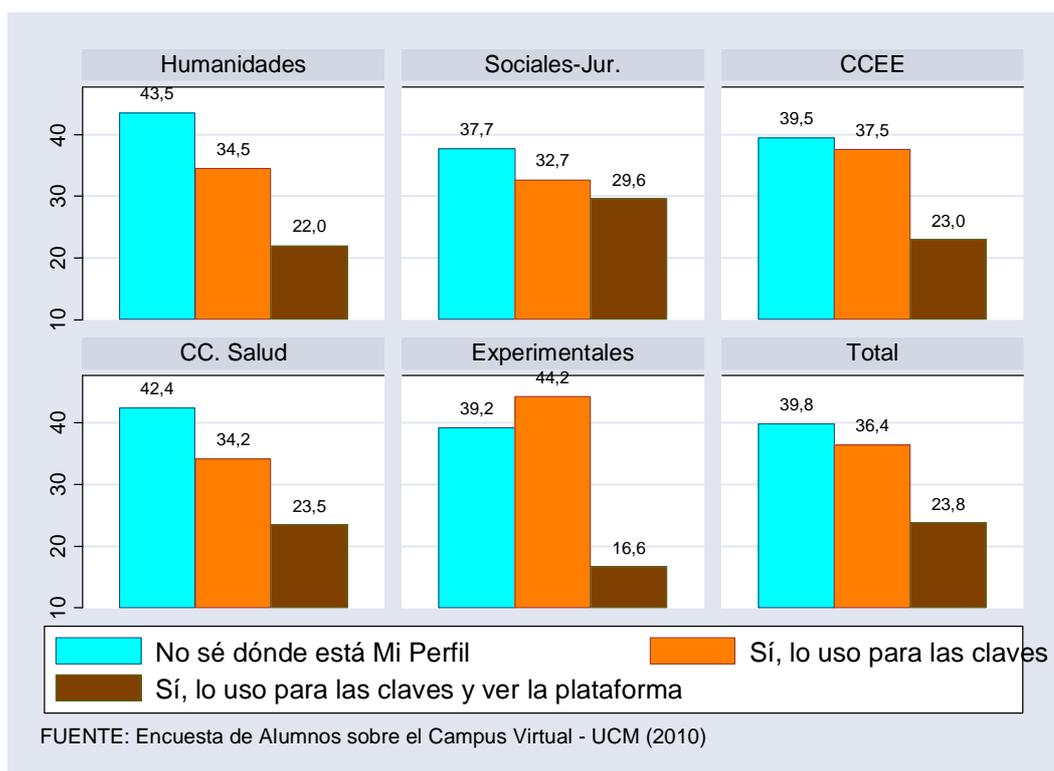


Gráfico 18.- ¿CONOCES COMPLUMEDIA?

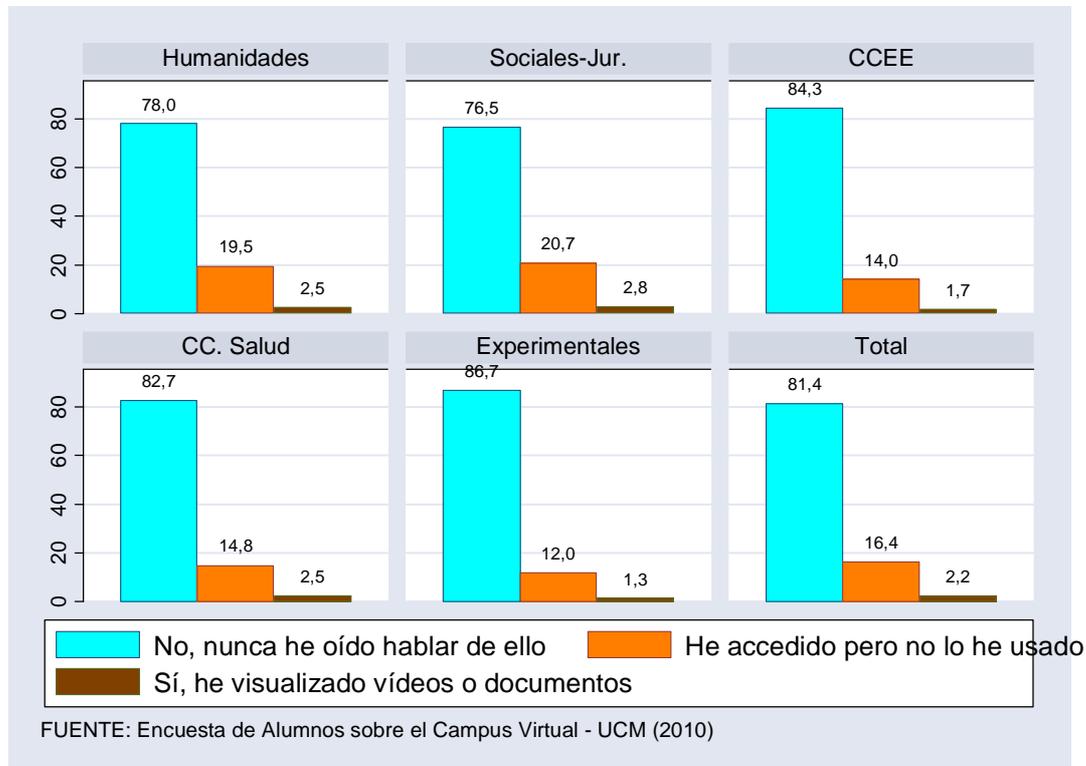
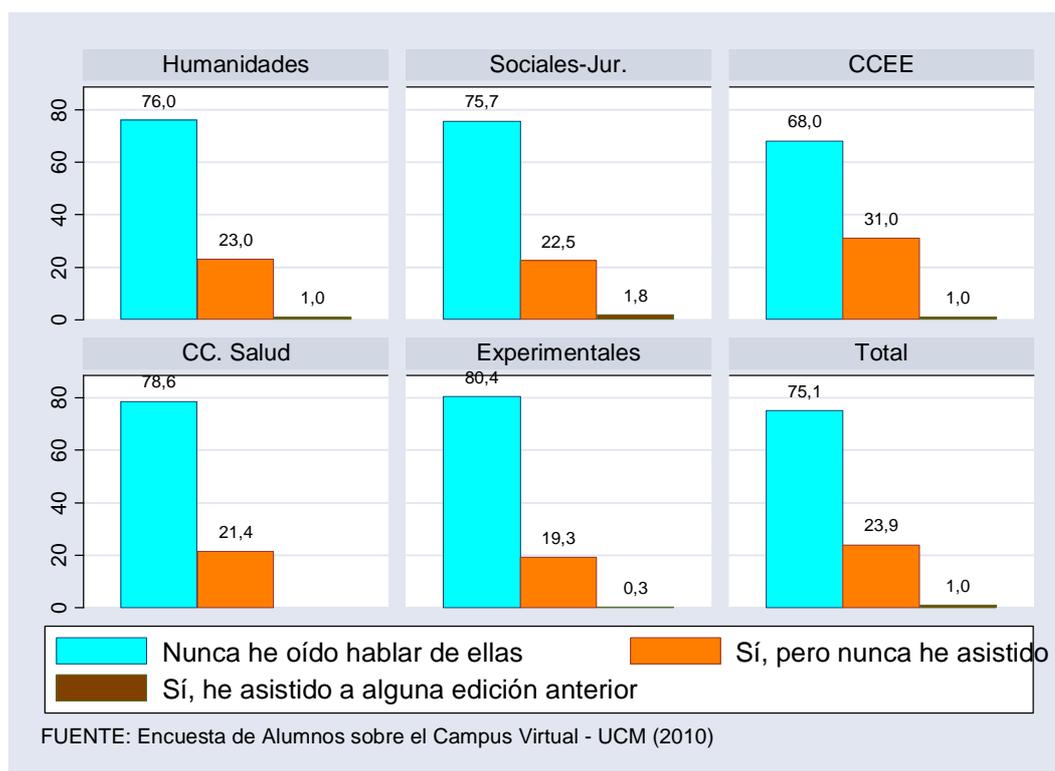


Gráfico 19.- ¿CONOCES LAS JORNADAS DE CAMPUS VIRTUAL?



2.5 Satisfacción y valoración del campus virtual

El análisis descriptivo de la información cuantitativa de la encuesta finaliza con un apartado en el que se estudia el grado de satisfacción de los estudiantes con el funcionamiento de campus virtual de la UCM y con la atención del personal (becarios, coordinadores y UATD), y se evalúan algunos aspectos que, desde la perspectiva de los estudiantes, pudieran mejorarlo.

Así, en el Gráfico 20 se representa la distribución de las respuestas a la pregunta “¿Qué parte del Campus Virtual se podría mejorar?”. Pues bien, a diferencia de la pregunta relativa a las ventajas del campus virtual, en ésta las respuestas no se concentran de una forma tan acentuada en ninguna categoría, aunque destacan, por encima de las demás, las tres siguientes: 1) *que tenga más recursos disponibles* (opción elegida por el 55,5% de los estudiantes, es decir, 916 de una muestra total de 1.650 personas); 2) *que el campus virtual funcione cuando lo necesito* (817 respuestas, lo que representa el 49,5% del total); y 3) la velocidad (779 respuestas, es decir, el 47,2% del total).

Por su parte, el Gráfico 21 centra la atención en el estudio de las preferencias de los estudiantes por un modelo “mono” ó “multi”-plataforma. De este modo, a la pregunta de “¿Qué te parece que los profesores puedan desarrollar sus cursos en varias plataformas distintas (Moodle, WebCT, Sakai)?” el 69,5% de los estudiantes manifiesta preferir que haya solo una plataforma, apenas el 5,3% prefiere que haya varias, mientras que el 25,2% restante señala que le resulta indiferente. Además, la distribución en las respuestas se muestra muy estable por áreas de conocimiento.

Gráfico 20.- ¿QUÉ PARTE DEL CAMPUS VIRTUAL SE PODRÍA MEJORAR?

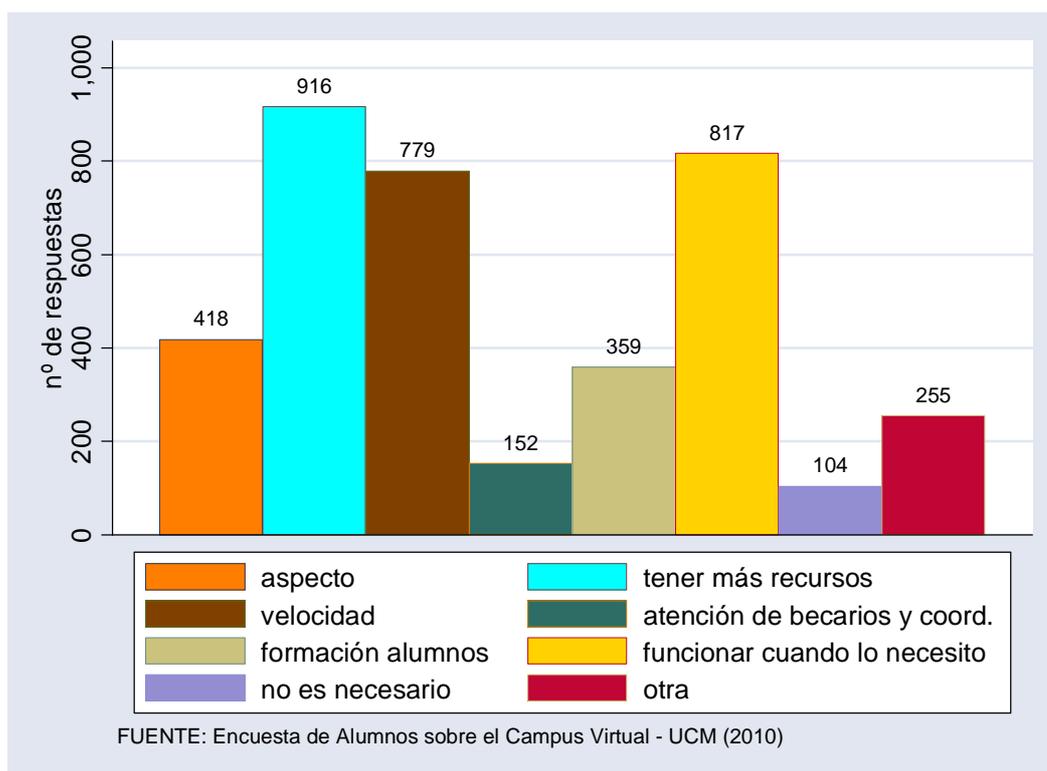
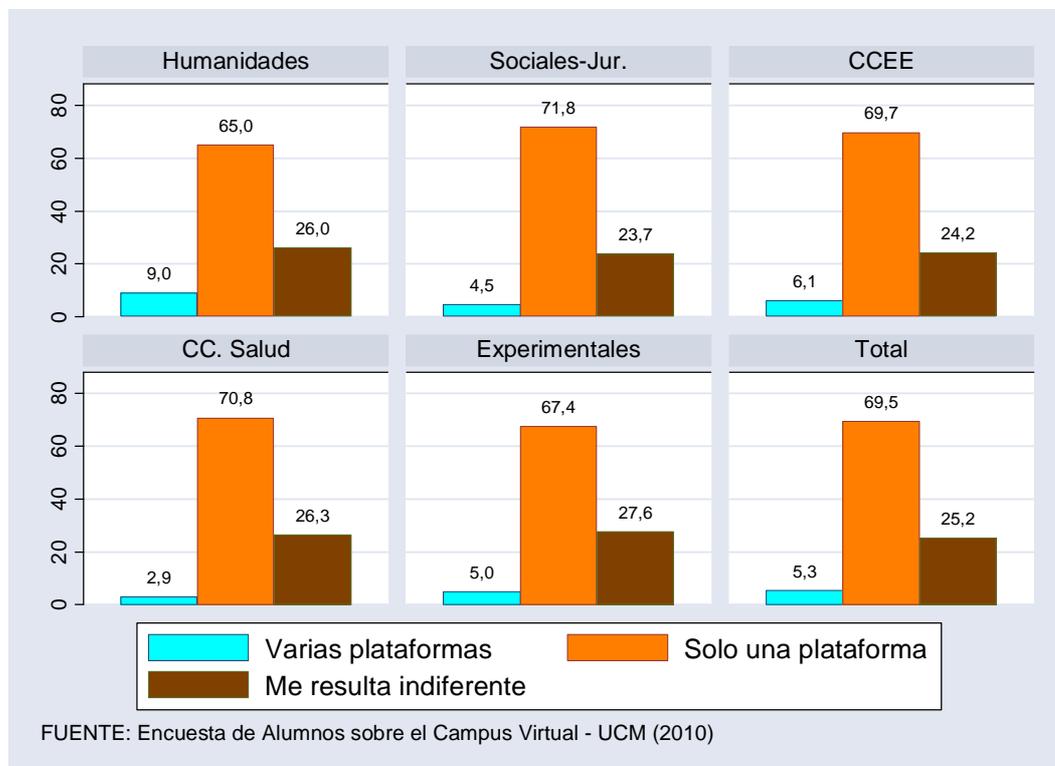


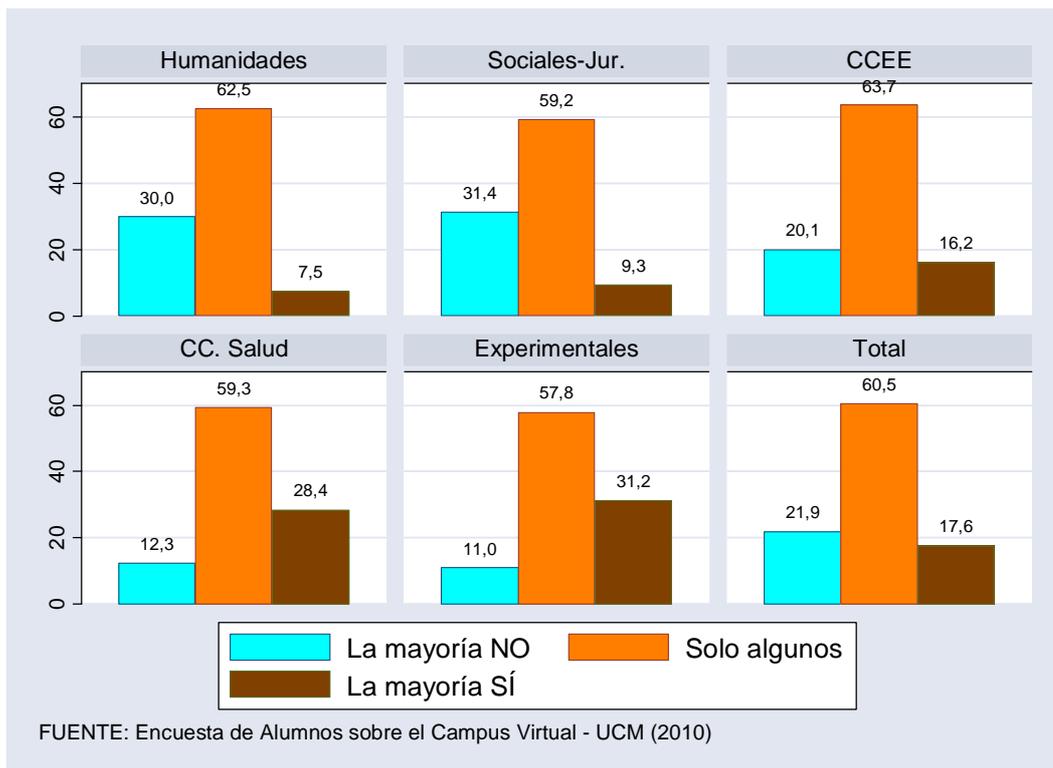
Gráfico 21.- ¿PREFIERES QUE HAYA UNA O VARIAS PLATAFORMAS?



Otro pilar esencial del campus virtual son los profesores. El cuestionario incluye una pregunta que investiga la percepción de los estudiantes sobre el conocimiento y dominio que tienen los profesores del Campus Virtual. Según se refleja en el Gráfico 22, el 21,9% de los estudiantes consideran que la mayoría de los profesores no conocen ni dominan bien el campus virtual, el 17,6% creen, en cambio, que la mayoría sí que lo conocen y dominan bien, mientras que la

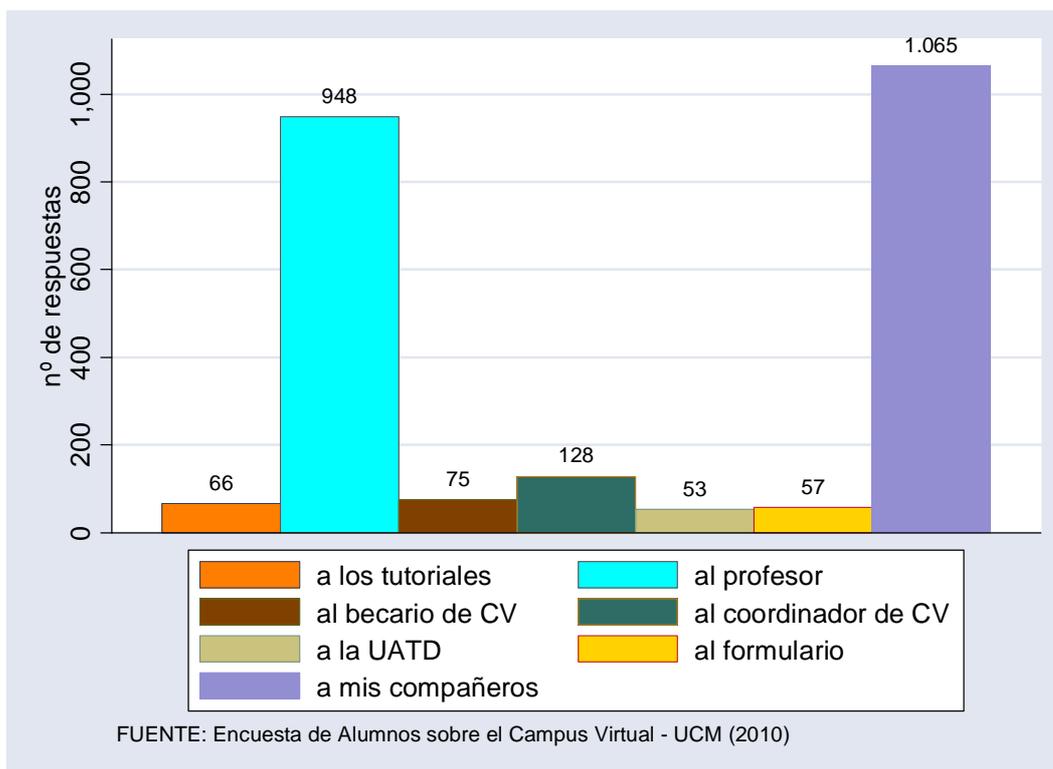
gran mayoría (60,5%) opinan que solo algunos profesores lo conocen y dominan bien. Por áreas de conocimiento los profesores de Ciencias Económicas y Empresariales se acercan a la distribución del conjunto de la muestra. En términos comparados, la percepción es menos favorable entre los estudiantes de Humanidades y Ciencias Sociales y Jurídicas (en torno a un 30% de los estudiantes creen que la mayoría de los profesores no lo conocen y dominan bien), mientras que los resultados son más positivos en Ciencias de la Salud y Ciencias Experimentales (donde cerca del 30% perciben que la mayor parte del profesorado conoce y domina CV-UCM).

Gráfico 22.- ¿CREES QUE LOS PROFESORES CONOCEN Y DOMINAN BIEN EL CAMPUS VIRTUAL?



Después del estudio del profesorado vamos a centrar la atención en la valoración de la atención del personal de campus virtual. No obstante, para comprender mejor las respuestas de los estudiantes sobre esta materia, tiene interés conocer adónde acuden los estudiantes cuando tienen problemas en el campus virtual. Pues bien, según el Gráfico 23 el 84,1% de las respuestas se concentran en dos categorías: cuando los alumnos tienen problemas en el campus virtual se dirigen ó bien a sus compañeros (64,6% de la muestra), ó bien al profesor de la asignatura (57,4% de la muestra). Dicho de otra forma, los estudiantes apenas acuden a becarios, coordinadores y UATD para resolver los problemas cotidianos de campus virtual.

Gráfico 23.- ¿ADÓNDE ACUDES CUANDO TIENES PROBLEMAS EN EL CV?



El dato anterior es esencial para comprender la valoración que realizan los estudiantes sobre la atención del personal de campus virtual. Según se refleja en el Gráfico 24, el 65,5% de los alumnos se muestran ni satisfechos ni insatisfechos con su atención, fundamentalmente porque apenas conocen a becarios, coordinadores y UATD. El 23,1% se muestra satisfecho con la atención del personal, el 3,3% muy satisfecho, el 5,4% insatisfecho y el 2,7% restante muy insatisfecho. Por lo demás, los resultados son bastante similares por áreas de conocimiento.

Por su parte el grado de satisfacción con el funcionamiento general de campus virtual es relativamente alto teniendo en cuenta las dificultades por las que atravesamos al comienzo del curso 2009/2010. El Gráfico 25 revela que el 57,1% de los alumnos se muestra satisfecho con el funcionamiento general de CV-UCM, el 3,2% muy satisfecho, el 23,9% ni satisfecho ni insatisfecho, el 13,2% insatisfecho, y el 2,7% restante, muy insatisfecho.

Por último, la valoración se muestra claramente positiva cuando se pregunta a los alumnos si consideran que campus virtual es una herramienta útil. Según se refleja en el Gráfico 26, cerca del 90% de los estudiantes considera que es una herramienta bastante o muy útil. Por áreas de conocimiento, el 86% de los estudiantes de Ciencias Sociales y Jurídicas considera que campus virtual es bastante ó muy útil, al igual que el 87% de los de Humanidades, el 89% de los de Ciencias Económicas y Empresariales, el 93% de los de Ciencias Experimentales y el 96% de los de Ciencias de la Salud.

Gráfico 24.- VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE CAMPUS VIRTUAL

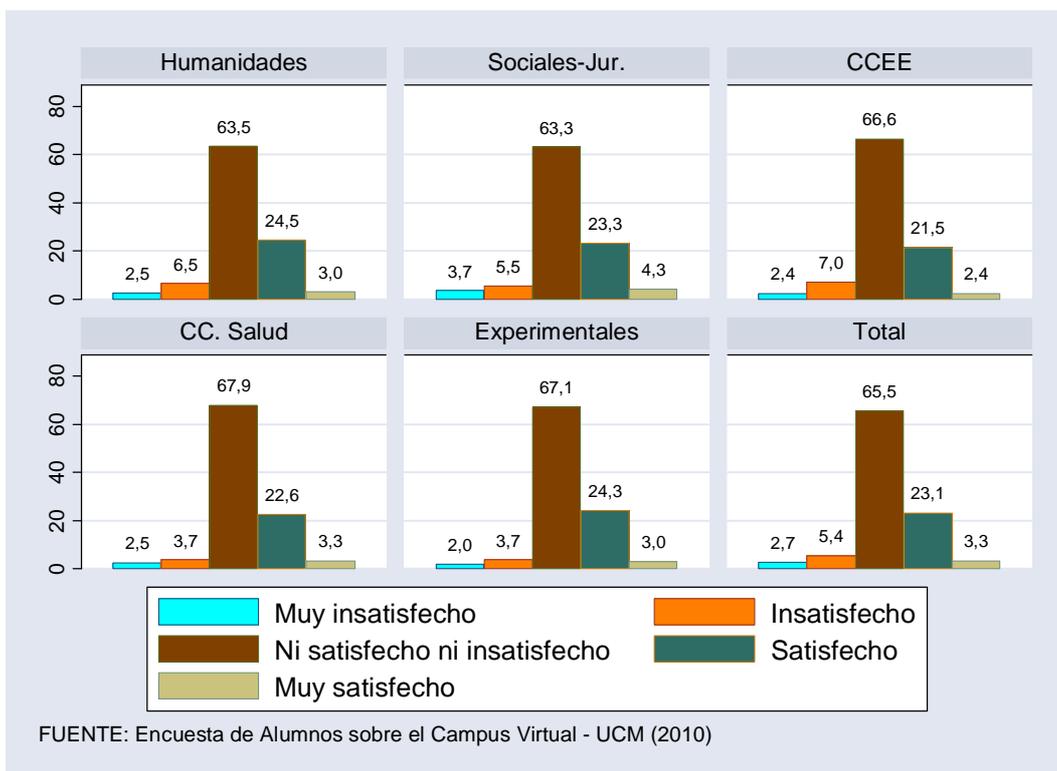


Gráfico 25.- VALORACIÓN GENERAL DEL FUNCIONAMIENTO DE CAMPUS VIRTUAL

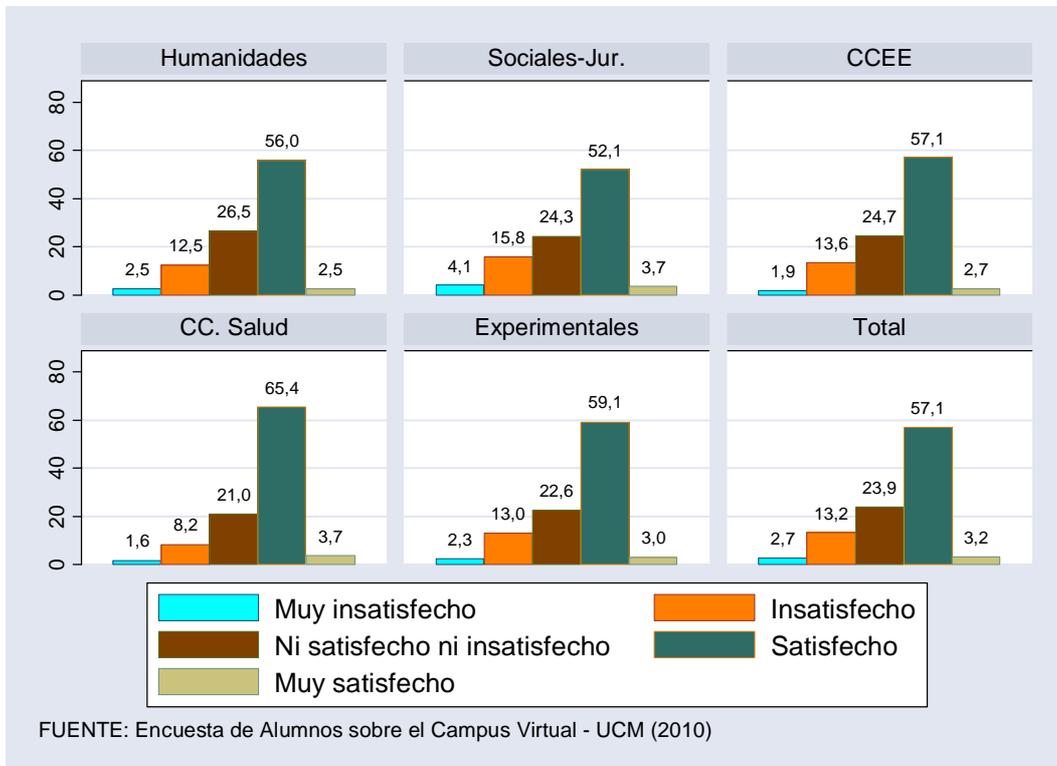
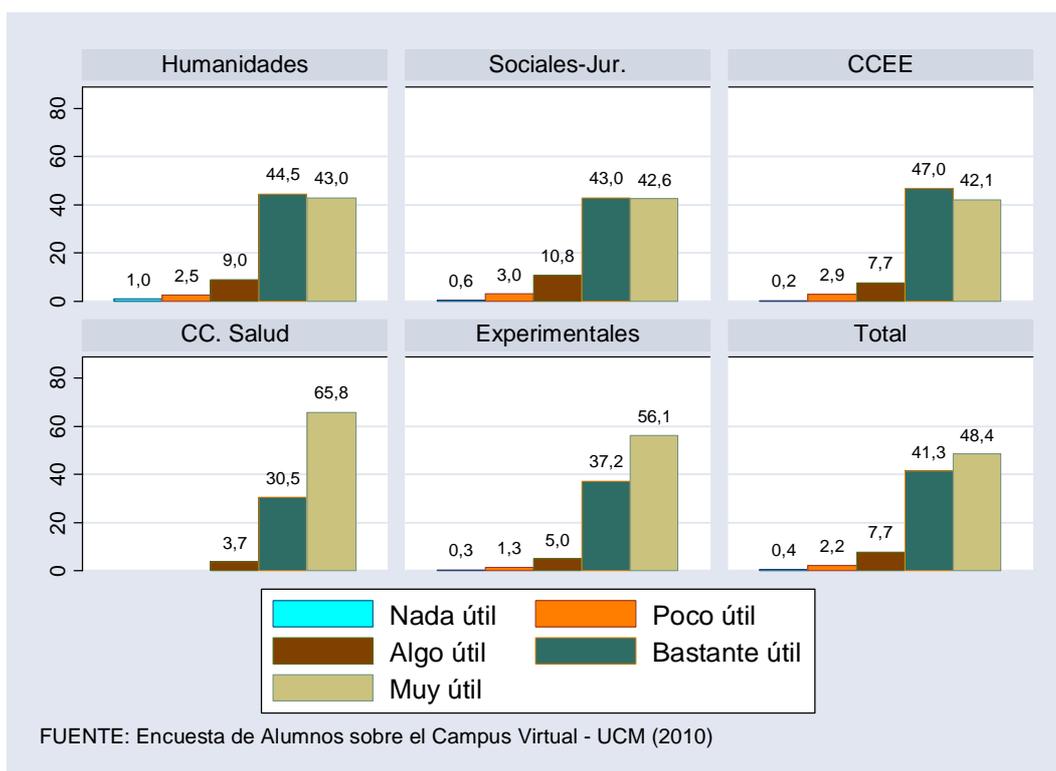


Gráfico 26.- ¿CREES QUE CAMPUS VIRTUAL ES UNA HERRAMIENTA ÚTIL?



3.- Análisis de contenido

El análisis descriptivo de la distribución de las respuestas del cuestionario se complementa con un análisis de contenido de los comentarios enviados por los estudiantes en una pregunta abierta en la que se pide que envíen sugerencias que permitan mejorar la calidad del servicio de Campus Virtual de la UCM. La tasa de respuesta a esta pregunta ha sido relativamente alta, al ser respondida por el 25% de los alumnos encuestados. Además se observa un elevado grado de redundancia en las observaciones realizadas por los estudiantes, de cuya lectura se pueden extraer las siguientes conclusiones:

1. La mayoría de los alumnos que responden a esta pregunta consideran necesario que todas las asignaturas estén virtualizadas.
2. Una gran parte de los estudiantes sugiere que se haga un mayor y mejor uso de las posibilidades que ofrece el campus virtual. Especialmente se destaca la utilidad de incluir las calificaciones en el campus virtual. Los estudiantes consideran que todos los profesores deberían publicar las notas a través de este medio. También se valora muy positivamente que el programa, los apuntes de la asignatura y la documentación del curso estén disponibles en el campus virtual, así como el calendario e información sobre fechas de exámenes o ausencias del profesor.
3. Un porcentaje elevado de alumnos hace referencia a la necesidad de mejorar la comunicación profesor-alumno a través del campus virtual. Algunos alumnos se quejan de que los profesores no acceden a sus asignaturas una vez virtualizadas o de que no contestan a los correos. También destacan las utilidades de los foros.
4. Los estudiantes creen que los profesores deberían recibir más formación con la que mejorar su conocimiento y dominio de la herramienta.
5. Muchos alumnos formulan quejas acerca del funcionamiento del campus virtual, fundamentalmente de su lentitud en algunos momentos o de problemas de conexión.

6. Un porcentaje elevado de alumnos son partidarios de que exista una única plataforma, siendo muchos partidarios de Moodle (de hecho, los alumnos querrían una plataforma integrada para acceder a todos los servicios de la universidad, sin tener que entrar en UCM Net, campus virtual, o el correo electrónico).
7. Un grupo importante de alumnos echa de menos que en Moodle no exista una funcionalidad similar a la existente en Webct que informa antes de entrar en la asignatura acerca de si hay modificaciones (nuevos archivos colgados, mensajes, etc). Se sugiere además la posibilidad de acceso al campus desde la Blackberry o el móvil.

4.- Conclusiones

El objetivo principal de este estudio es contar con la perspectiva de los estudiantes a la hora de realizar un balance sobre la trayectoria y las líneas estratégicas que debe seguir el CV-UCM. La organización de un campus virtual que da servicio a alrededor de 3.600 profesores y 44.000 estudiantes, implica necesariamente un contacto más estrecho y cotidiano entre los gestores del campus virtual y profesores, técnicos y coordinadores, y menos frecuente con los destinatarios finales del servicio, los estudiantes. Pues bien, el propósito de este trabajo es recabar la opinión de los alumnos sobre el uso y la valoración del CV-UCM y detectar sus necesidades, lanzando una encuesta que ha sido cumplimentada por 1.650 estudiantes.

El campus virtual de la UCM ha experimentado un crecimiento extraordinario desde su puesta en marcha hace apenas 6 años, pero hay un tercio del profesorado que todavía no lo utiliza. Pues bien, el principal mensaje que nos trasladan los estudiantes es que tratemos de “universalizar” su uso (*“debería ser obligatorio para todos los profesores y todas las asignaturas”*), y que se empleen, al menos, las herramientas que consideran esenciales: difusión de contenidos (programa, presentaciones, etc), calificaciones y comunicación. El 90% de los estudiantes considera que el campus virtual es una herramienta bastante ó muy útil, y por esa razón percibe que hay una diferencia enorme entre una asignatura que está virtualizada y otra que no lo está. En ese sentido el mensaje de los alumnos es que dirijamos la atención a lo más básico: que se trate de generalizar el uso de la herramienta, que se ofrezca formación y apoyo a los profesores, ya que para la mayoría “solo algunos la conocen y dominan bien”, que haya una única plataforma, que tenga más velocidad, más recursos y que “funcione cuando la necesitan”. En definitiva, habrá que articular los incentivos adecuados para promover el uso de campus virtual especialmente entre aquellos profesores que todavía no lo conocen, y buscar un equilibrio adecuado para no desatender las demandas de los usuarios más avanzados.

5.- Anexo (cuestionario)

1. Nombre:*

2. Primer Apellido:*

3. Segundo Apellido:*

4. NIF / NIE / PASAPORTE (sin letra):*

5. Sexo:*

6. Edad:*

7. Facultad o Escuela:*

8. Estudios:*

- Grado
- Licenciatura
- Postgrado (máster o doctorado)
- Otro

9. ¿Desde dónde te conectas al Campus Virtual?:*

- Desde casa
- Desde las aulas informáticas de la universidad
- Desde las bibliotecas de la universidad
- Con un portátil propio en la universidad
- Desde otros sitios

10. Aproximadamente, ¿cuántas veces te conectas a la semana al Campus Virtual UCM?:*

- Menos de 3 veces a la semana
- De 3 a 10 veces a la semana
- Más de 10 veces a la semana

11. ¿Qué porcentaje de asignaturas tienes en el Campus Virtual de la UCM?:*

- Menos del 25%
- Del 25% al 50%
- Del 50% al 75%
- Más del 75%

12. Algunos profesores emplean en sus clases mandos de respuesta interactiva utilizando el móvil ó el portátil. Indícanos si dispones de un teléfono móvil con wifi ó un portátil:*

- Dispongo de un teléfono móvil con wifi
- Dispongo de un portátil con wifi
- No tengo ninguno de esos dos dispositivos

13. Indica el número de asignaturas que has tenido en el curso 2009/10 en la plataforma WebCT:

14. Indica el número de asignaturas que has tenido en el curso 2009/10 en la plataforma MOODLE:

15. Indica el número de asignaturas que has tenido en el curso 2009/10 en la plataforma SAKAI:

16. ¿Cuáles son las principales ventajas del Campus Virtual? :*

- Facilita la comunicación con el profesor
- Facilita el acceso al programa y las presentaciones/apuntes del profesor
- Facilita seguimiento de las clases

- Docencia más práctica
- Facilita la información de las calificaciones
- Facilita la obtención de lecturas, libros, documentación....
- Otra (especifícala)

17. ¿Qué parte del Campus Virtual se podría mejorar? : *

- Su aspecto
- Que tenga más recursos disponibles
- La velocidad
- La atención de los becarios y coordinadores
- La formación a los alumnos
- Que el campus virtual funcione cuando lo necesito
- No considero necesario realizar mejoras
- Otra (especifícala)

18. ¿Cuáles son las funciones que más has utilizado en Campus Virtual? : *

- Vista y descarga de documentos
- Carga de tareas y trabajos
- Foros
- Correo
- Mis calificaciones
- Exámenes
- Grupos de trabajo
- Calendario
- Glosario
- Bases de datos
- Wikis
- Otras

19. ¿Has utilizado la opción de Mi Perfil de Campus Virtual?*

- No sé dónde está la opción de Mi Perfil
- Sí, lo he utilizado para cambiar mi contraseña de acceso
- Sí, lo utilizo para ver en qué plataforma tengo mis asignaturas y cambiar mi contraseña

20. ¿Conoces Complumedia?*

- No, nunca he oído hablar de ello
- Sí, he accedido pero no lo he utilizado
- Sí, he visualizado y cargado videos o documentos

21. ¿Qué te parece que los profesores puedan desarrollar sus cursos en varias plataformas distintas (Moodle, WebCT, Sakai)?*

- Prefiero que haya varias plataformas
- Prefiero que haya solo una plataforma
- Me resulta indiferente

22. ¿Crees que tus profesores conocen y dominan el Campus Virtual?*

- La mayoría NO lo conocen y dominan bien
- Solo algunos lo conocen y dominan bien
- La mayoría Sí lo conocen y dominan bien

23. ¿Cuando has tenido problemas con Campus Virtual, a dónde has acudido? :*

- A los tutoriales existentes
- Al profesor de la asignatura
- Al becario de apoyo al Campus Virtual
- Al coordinador del Campus Virtual de mi centro
- A la Unidad de Apoyo Técnico Docente (UATD)
- Al Formulario existente en la página de Campus Virtual
- A mis compañeros

24. ¿Conoces las jornadas del Campus Virtual?*

- Nunca he oído hablar de ellas
- Sí, pero nunca he asistido
- Sí, he asistido a alguna edición anterior

25. Valoración de la ATENCIÓN del PERSONAL (becarios, coordinadores, UATD) del CV-UCM :*

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

26. Valoración general del funcionamiento del Campus Virtual de la UCM :*

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

27. ¿Crees que el Campus Virtual es una herramienta útil?*

- Nada útil
- Poco útil
- Algo útil
- Bastante útil
- Muy útil

28. Indícanos cualquier otra opinión o sugerencia que permita mejorar la calidad del servicio del Campus Virtual de la UCM :

29. Si deseas recibir por email los resultados de la encuesta, indícanos tu correo electrónico: