

Estudio exploratorio de las preocupaciones, lagunas y exigencias del alumnado de una asignatura del Campus Andaluz Virtual.

Isabel María Herrera Sánchez, José María León Rubio, Samuel Rueda Méndez, Francisco Javier Cantero Sánchez, Silvia Medina Anzano.
Universidad de Sevilla

Resumen

La asignatura de *Psicología Social de la Salud: asesoramiento a profesionales sanitarios* (PSS: APS) en su modalidad online fue una de las nueve asignaturas seleccionadas por la Universidad de Sevilla para su impartición en el Campus Andaluz Virtual (CAV) para el curso 08/09. Esta ha sido la primera edición en el formato e-learning, por lo que el equipo docente tenía mucho interés en conocer cuál ha sido su acogida por parte del alumnado y, sobre todo, qué aspectos de la asignatura virtual se pueden mejorar. La evaluación que se presenta tiene como principal objetivo indagar las preocupaciones, lagunas y exigencias expresadas por el alumnado a través de los mensajes proporcionados por medio de los correos electrónicos y foros de discusión que estaban disponibles durante el período lectivo de la asignatura. Con base en la información recogida se proponen una serie de medidas encaminadas a la mejora del proceso de enseñanza virtual.

1. Introducción

La asignatura de *Psicología Social de la Salud: asesoramiento a profesionales sanitarios* (PSS: APS) en su modalidad online fue una de las nueve asignaturas seleccionadas por la Universidad de Sevilla para su impartición en el Campus Andaluz Virtual (CAV) para el curso 08/09. Esta ha sido la primera edición en el formato e-learning, por lo que el equipo docente tenía mucho interés en conocer cuál ha sido su acogida por parte del alumnado y, sobre todo, qué aspectos de la asignatura virtual se pueden mejorar.

De acuerdo con este interés del equipo docente y en consonancia con los criterios de calidad que se plantean en el "Proceso de Evaluación de Acciones Formativas del Campus Andaluz Virtual" (Grupo de trabajo de Universidades Virtuales Andaluzas, 2009), se ha llevado a cabo una evaluación del proceso formativo con base en la información proporcionada por el alumnado por medio de las herramientas de comunicación disponibles en el entorno virtual de la asignatura PSS:APS (correo electrónico y foro de discusión).

La evaluación que se presenta tiene como principal objetivo indagar las preocupaciones, lagunas y exigencias expresadas por el alumnado durante el proceso de impartición de la asignatura. De esta manera esperamos promover el aprendizaje y la mejora continua de la intervención educativa con la adopción de una serie de medidas encaminadas a la mejora del proceso de enseñanza virtual de la asignatura, y que afectan de manera particular al acceso, el manejo y la comprensión de la información que tiene que manejar el alumnado para el óptimo aprovechamiento de la asignatura.

2. Material y métodos

La metodología utilizada ha consistido en la recolección de los mensajes enviados por los/as alumnos/as por medio de las herramientas de comunicación para su posterior análisis cualitativo. Estas herramientas de comunicación han sido el servicio de correo electrónico de la Universidad de Sevilla, el correo interno de la Plataforma WebCT a través de la cual se accede e imparte la asignatura en su modalidad online y los tres foros de debates que se activaron en los distintos períodos de impartición de la asignatura (para una descripción más detallada de las herramientas véase el apartado 3.1). El universo temporal de recogida de información abarcó el período académico que corresponde al mes de octubre de 2008 hasta el mes de septiembre 2009.

La muestra abarca un total de 173 mensajes que proceden de un total de 19 alumnos/as que han aprovechado y utilizado de forma expresa las herramientas de comunicación para intercambiar sus experiencias e inquietudes con el profesorado y con el resto de sus compañeros/as. El porcentaje final de participación en las herramientas de comunicación analizadas ha sido del 32% sobre el total del alumnado matriculado en la asignatura con una media de 9 mensajes por alumno/a. La distribución de los mensajes a través de las distintas herramientas de comunicación y según los meses de envío de los mismos se presentan en los gráficos 1 y 2 respectivamente.

"insertar gráfico 1"

"insertar gráfico 2"

Teniendo en cuenta que los métodos cualitativos de investigación son particularmente relevantes en los procesos de evaluación formativa en la medida en que éstos permiten entender el significado que las personas asignan a sus experiencias (Patton, 1997), se ha realizado un análisis cualitativo de la información proporcionada por el alumnado para tratar de entender las experiencias y vivencias que emergen del proceso de enseñanza aprendizaje en su modalidad virtual. Sin duda alguna este análisis señala los aspectos que pueden modificarse para mejorar su implementación y desarrollo (Herrera, León y Medina, 2005).

El análisis cualitativo de los mensajes se basó en el procedimiento de comparación constante y de saturación teórica propuesto por Glaser y Strauss (Glaser y Strauss, 1967; Strauss y Corbin, 1998). El objetivo es la generación de conceptos o categorías que permitan obtener una descripción o explicación de los acontecimientos como ocurren en la realidad experimentada por los participantes sin partir de conceptualizaciones previas. Para la generación de los conceptos y la formación de categorías se procedió a la lectura minuciosa, línea por línea, del material empírico generado por los mensajes del alumnado identificando las distintas unidades de contenido temático que constituyeron los incidentes o indicadores de información. Para la detección de los indicadores de información se formularon cuestiones de sensibilización acerca de lo que deberían estar indicando los datos. Una vez identificadas las unidades de contenido, éstas fueron sometidas a la comparación constante para determinar sus similitudes y diferencias y, al mismo tiempo, poder asignar etiquetas conceptuales entre los diferentes segmentos del texto. Junto al procedimiento de comparación constante se efectuaron comparaciones sistemáticas de los conceptos emergentes con aquellos que provenían de la propia experiencia como docentes de la asignatura. Una vez identificadas las categorías se procedió al establecimiento de agrupaciones y conexiones entre las categorías con el objetivo de identificar varias categorías principales en las que otras categorías pudieran ser agrupadas. La búsqueda de categorías y sus interrelaciones cesó cuando no parecieron emerger nuevos datos o éstos no eran relevantes con respecto a las categorías encontradas y cuando se determinó que las categorías estaban bien desarrolladas en términos de sus propiedades, teniendo en cuenta todas las posibles variaciones. Este proceso de análisis es conocido como saturación teórica.

Como soporte informático se empleó el software de análisis cualitativo de datos ATLAS.ti versión 5.2 que sirvió de apoyo para la organización y gestión de los datos, si bien todo el proceso de codificación e identificación de los temas fue realizado por el equipo investigador.

3. Resultados

3.1. El contexto de la evaluación

Para entender el análisis en su completo significado es preciso contextualizar la investigación en el marco de la programación e impartición de la asignatura de PSS: ASS en su versión para el CAV. Esta asignatura de libre configuración tiene por objetivo dar a conocer los aspectos conceptuales y metodológicos de la Psicología de la Salud, poniendo el énfasis en las contribuciones de carácter psicosocial para el asesoramiento del profesional de la salud. Dado su objetivo podían matricularse el alumnado perteneciente a las titulaciones del área de ciencias de la salud (Psicología, Medicina, Enfermería, etc.).

Durante el curso 2008-2009, período en el que se realizó la evaluación, se matricularon un total de 59 alumnos procedentes de casi la totalidad de Universidades del CAV: Universidad de Almería con 10 alumnos/as, Universidad de Cádiz (2), Universidad de Córdoba (3), Universidad de Granada (9), Universidad de Huelva (6), Universidad de Jaén (9), Universidad de Málaga (10) y Universidad de Sevilla (10). De estos/as alumnos/as, alrededor del 60% se presentaron en una de las dos convocatorias del curso. La evaluación del alumnado se basó en la evaluación continua del aprendizaje de los contenidos de la asignatura por medio de la realización de las tareas y ejercicios prácticos programados para cada uno de los módulos temáticos. A medida que se activaban los bloques temáticos de contenidos se explicitaban también las tareas a realizar con las indicaciones precisas para la valoración de la actividad por parte del profesorado. Los trabajos se calificaron de 0 a 10 puntos, siendo la nota final la media ponderada de los trabajos realizados.

La Plataforma WebCT disponible en la Universidad de Sevilla sirvió de espacio de trabajo para el alumnado. En la herramienta principal de contenido de la plataforma (véase el gráfico 3) se activaron los siguientes contenidos:

- Instrucciones para el seguimiento de la asignatura: En este apartado se realizaba una presentación de la asignatura en la que se detallaban los objetivos generales, el número de créditos de los que constaba, así como información general de los cuatro bloques temáticos que conformaban el contenido de esta materia y el/los correspondientes profesores/as responsables. Además, se les indicaba al alumnado el sistema de tutorías del que disponían para realizar cualquier tipo de consulta. En este mismo apartado, también se informaba al alumnado del proceso y fechas de activación de los distintos bloques temáticos y de sus correspondientes foros de debate. Y por último, se les indicaba el peso ponderado de cada una de las evaluaciones de los bloques temáticos y de la fecha de entrega tope de las actividades de evaluación en cada una de las convocatorias (junio y septiembre).

- Bloques temáticos: Se organizaron cuatro módulos de aprendizaje, uno por cada tema, los cuales se activaron de manera progresiva conforme al calendario establecido. Cada uno de estos módulos contenía los siguientes elementos.
 1. Presentación del bloque temático, en el que se presentaba un resumen de los contenidos que se iban a tratar, los objetivos que se pretendían alcanzar y una descripción del sistema de evaluación (contenidos de las tareas y ejercicios, criterios de valoración, criterios para la ponderación de la puntuación, fechas de entrega de las tareas, fecha de activación del foro para la discusión y el planteamiento de consultas y dudas).
 2. El contenido teórico. Son los apuntes del tema. Se recomendaba su lectura y correcta comprensión para la adecuada adquisición de los conocimientos. En cada uno de los temas se facilitaban enlaces o recomendaciones de lecturas complementarias para aquellas personas que desearan ampliar sus conocimientos.
 3. Pruebas de autoevaluación del bloque. Se incluyeron una serie de preguntas que de manera opcional el alumnado podía realizar para comprobar su nivel de aprendizaje. Las cuestiones eran de tipo test que se corregían de forma automática y se podían realizar todas las veces que se considerase necesario.
 4. Tareas vinculadas al bloque. Se presentaban al mismo tiempo que el bloque temático y se informaba de los requerimientos para el rendimiento óptimo de las actividades.
 5. Acceso directo al foro de debate del bloque temático. Se habilitaba uno por cada bloque temático y permanecía abierto y activo sólo durante un tiempo limitado. Dichos foros fueron moderados por el/la profesor/a responsable de la unidad y estaban dedicados especialmente a la discusión y la realización de las actividades de evaluación programadas.
- Demostraciones: Con este apartado se pretendía dar a conocer al alumnado cómo participar en los foros de debate mediante mensajes, y cómo comunicarse con los/as profesores/as de la asignatura mediante el correo de la plataforma virtual.
- Respuesta a problemas en el envío de archivos: En este enlace se les indicaba al alumnado la solución técnica ante la imposibilidad de enviarnos las actividades de evaluación, ya que muchos encontraron dificultades para realizarlo.
- Otros foros: Además de los foros de debate por bloque temático ya descritos, se habilitaron otros dos foros. El primero de ellos, denominado foro problemas técnicos, permitía al alumnado escribir ante cualquier problema relacionado con el adjuntar archivos, el navegador, la apertura de archivos, etc. Y el segundo de los foros, llamado cafetería, se habilitó con la intención de que el alumnado de la asignatura se relacionara entre ellos y pudieran tratar cualquier otro tema de su interés que no fuera relativo al contenido de la materia.

También en la Plataforma pudieron consultar o utilizar las siguientes herramientas.

- Anuncios. Se publicaron anuncios de interés para el alumnado. Por ejemplo avisos sobre fechas de activación de los foros.
- Evaluaciones. En esta herramienta se habilitó las autoevaluaciones en las que el alumnado podía realizar diversas pruebas tipo test para determinar el grado de asimilación de los contenidos de los temas.
- Tareas. Listado de todas las actividades que el alumnado debía realizar para superar la evaluación de la asignatura.
- Calendario. Se habilitó esta herramienta para que el alumnado tuviera información de las fechas de los principales eventos de la asignatura (fecha de inicio de la asignatura, fechas de activación de cada uno de los temas, fecha de entrega de las tareas, etc.).
- Foros de debate. Como se ha señalado con anterioridad se activaron tres tipos de foros: foros temáticos, foro problemas técnicos y foro cafetería.
- Correo interno de la Plataforma en el que se podían realizar las consultas personales al profesorado o bien contactar con otros compañeros de la asignatura.
- Biblioteca de medios. Se incluyeron diversos recursos multimedia como apoyo a la asignatura, por ejemplo modelos de comportamiento asertivo o situaciones de rol-play.

“insertar gráfico 3”

3.2. Resultados del análisis de los mensajes del alumnado.

Como se ha indicado con anterioridad, el objeto del análisis cualitativo fue explorar las preocupaciones, lagunas y exigencias que emergen del análisis de la información facilitada por el alumnado por medio de sus mensajes enviados a través de las herramientas de comunicación (correo electrónico y foros de discusión). El análisis cualitativo permitió la identificación de un sistema de categorías que describen las

experiencias del alumnado durante el proceso formativo en torno a la enseñanza virtual. En el cuadro 1 se presentan las categorías y propiedades que se agrupan en torno a los tres ámbitos examinados.

“insertar cuadro 1”

Preocupaciones. Los mensajes del alumnado han girado de manera muy recurrente en torno a las dificultades para el **seguimiento del curso** en la modalidad de enseñanza virtual. Las dificultades expresadas confieren a los problemas técnicos para el acceso al curso (por ejemplo, fallos de conexión con la página o no disponibilidad de los códigos de acceso), las dificultades personales atribuidas entre otras cuestiones a la carga de trabajo, y finalmente la falta de apoyo técnico percibido por parte del alumnado para que les den solución a los problemas planteados. Un segundo tema central ha estado relacionado con el sistema de **evaluación de aprendizaje** exigido para el cumplimiento de los objetivos de la asignatura, en este caso las preocupaciones se refieren a las posibilidades en el incumplimiento de las expectativas planteadas por el profesorado para el desarrollo de las actividades, la presencia de obstáculos ajenos al rendimiento del alumnado que podían repercutir de forma negativa en su evaluación (por ejemplo, fallos en el envío de las tareas con la consiguiente preocupación de la no recepción de las mismas) y, la preocupación ante la necesidad de obtener una retroalimentación de las actividades en cuanto a su recepción y al cumplimiento de lo requerido. Finalmente, se han manifestado una serie de inquietudes relacionadas con los **objetivos profesionales** que han motivado la incorporación del alumnado a la asignatura entre las que se han manifestado el interés por los contenidos de la materia, y de manera muy peculiar el hecho de con la asignatura se completarían los créditos exigidos para terminar los estudios e incorporarse de manera inmediata al mercado de trabajo.

Lagunas. El alumnado por medio de los correos electrónicos y los foros de discusión plantean una serie de dudas e incertidumbres en cuanto a lo que tiene que hacer para el correcto seguimiento del curso, categoría a la que hemos denominado **acciones para el seguimiento del curso**, y lo que tiene que hacer para cumplir con los objetivos de aprendizaje, categoría denominada **acciones para la evaluación del curso**. Agrupadas en la primera categoría principal se incluyen las cuestiones que giran en torno a dónde y cómo se puede acceder al curso (por ejemplo, la dirección web de la asignatura), la modalidad de impartición de la asignatura (en este caso nos llamó la atención la confusión en torno a lo que supone la enseñanza online al recibir preguntas acerca de los horarios de clases), dudas en torno al profesorado responsable de cada bloque temático, y finalmente se manifestaba un reconocimiento por parte del alumnado de su falta de experiencia en este tipo de actividades. En cuanto a las dudas que se refieren a las acciones de evaluación del curso, se exponían de forma recurrente las cuestiones referidas al sistema de evaluación tales como cuáles eran los criterios de valoración de las actividades y el sistema de calificación propuesto. Por último, constituyó una principal inquietud por parte del alumnado saber cuál es el procedimiento que se debía seguir para poder utilizar la herramienta de tareas disponible en la Plataforma WebCt y de manera particular qué había que hacer en caso de que estas herramientas presentaran fallos técnicos.

Exigencias. Bajo este tema se han identificado un conjunto de expectativas, solicitudes y críticas con relación a cómo debería ser **la presentación de los contenidos** de la asignatura virtual, el **rol del profesorado** o lo que esperan y exigen en cuanto a sus funciones docentes, la **defensa de los intereses** personales y finalmente, las exigencias y compromisos que asumen o deberían de asumir el **alumnado**. En cuanto a la presentación de los contenidos se han planteado una serie de sugerencias y recomendaciones que facilitarían la visualización de los contenidos a través de la plataforma WebCT, se ha exigido una mayor precisión y claridad en torno a las nomenclaturas y leyendas que aparecían en distintos elementos de las herramientas de la plataforma, por ejemplo, el significado de determinadas siglas que aparecían en el cuadro de calificaciones, y se ha solicitado una mayor disponibilidad en la temporalización de las actividades planteadas en el curso (por ejemplo, que los foros no tuvieran un calendario específico). En lo que se refiere al profesorado, el análisis tanto de las discusiones mantenidas en los foros de discusión como de las cuestiones planteadas en los correos electrónicos ha detectado un conjunto de creencias de lo que se espera que el profesorado debe asumir en el entorno virtual que confieren a cuestiones relativas al apoyo en el aprendizaje del alumnado (tutorías) y la motivación para que el alumnado se implique de manera más activa en el proceso, también se solicita una mayor disponibilidad para que el alumnado se sienta más acompañado durante el proceso, la atención a las necesidades personales e incluso el apoyo técnico en la resolución de dudas ante cuestiones técnicas. En tercer lugar los foros de discusión han sido el punto de encuentro entre los alumnos y alumnas para discutir y abordar la defensa de sus intereses manifestando desacuerdos en cuanto al sistema de evaluación utilizado y solicitando mayores oportunidades para la mejora del rendimiento. Finalmente en estos debates también se ha reconocido por parte del alumnado las obligaciones que deberían de asumir ante los nuevos retos que plantea la enseñanza virtual como es la exigencia de ponerse al día para habituarse a los nuevos sistemas de trabajo, se ha solicitado y proporcionado el intercambio de información y de intereses entre el alumnado y se ha reconocido la necesidad de un mayor aprovechamiento de las tutorías.

4. Discusión

A partir del análisis de los datos descritos sobre las exigencias, las lagunas y preocupaciones del alumnado, nos planteamos una serie reflexiones sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje en nuestra asignatura, así como las medidas correctoras oportunas correspondientes para mejorar la calidad de dicho proceso en las ediciones futuras.

La primera reflexión está relacionada con la experiencia previa del alumnado con asignaturas “e-learning” y con el uso de las plataformas virtuales. De este modo, observamos que un número importante de comentarios del alumnado se originan por la falta de conocimiento en el manejo del espacio de trabajo de la plataforma virtual o por ser la primera vez que cursan una asignatura en formato e-learning, con características muy distintas a las asignaturas presenciales a las que están acostumbrados. En este sentido, esperamos que la generalización de esta modalidad de aprendizaje permita al alumnado adquirir una mayor familiarización con las peculiaridades de este sistema de enseñanza-aprendizaje y con los espacios de trabajo virtuales que lo sustenta.

La segunda de nuestras reflexiones surge de observar las dificultades que ha encontrado el alumnado para manejar la información ofrecida en la asignatura. Por tanto, creemos conveniente introducir un nuevo apartado en las siguientes ediciones donde se respondan a las preguntas más frecuentes que suelen realizarse los alumnos y las alumnas. Este nuevo apartado (muy utilizado en la red de Internet y en muchos programas informáticos) es una herramienta conocida como “preguntas más frecuentes” o “preguntas de uso frecuente”, más conocido por su acrónimo inglés FAQ (Frequently Asked Questions). En concreto, se confeccionará un listado de preguntas-respuestas en el que se incluyan, entre otros, los siguientes aspectos:

- Cuál es la fecha tope para que el profesorado publique las notas finales del alumnado en base a las actividades de evaluación entregadas.
- Cuándo el alumnado puede solicitar todas las aclaraciones, las mejoras y feedback que crean convenientes sobre las actividades de evaluación antes de enviarlas.
- Cuándo se les ofrecerá un feedback final sobre las calificaciones obtenidas en cada una de las actividades de evaluación realizadas.
- Qué procedimiento seguirán aquellas personas que se incorporen a la asignatura una vez que ésta ya ha comenzado (y por tanto no han cumplido los plazos establecidos para el seguimiento de un bloque temático y/o para la entrega de alguna actividad), y que justifiquen que dicho retraso se ha debido a causas ajenas a su voluntad.

Con todas estas medidas esperamos mejorar la claridad, la comprensión y el uso de la información que necesita el alumnado para el adecuado aprovechamiento de la asignatura.

La tercera de las reflexiones tiene que ver con la incertidumbre percibida (muy propia de los contextos virtuales y de la enseñanza online) que observamos entre el alumnado en relación al seguimiento que realiza el profesorado sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje. Para evitar o disminuir esta inquietud, creemos conveniente que el equipo docente redoble sus esfuerzos y aumente la frecuencia de su acceso a la plataforma virtual, para así responder con mayor rapidez a las cuestiones planteadas por el alumnado y que éste no perciba que “está solo” en su proceso de aprendizaje.

Por último, hemos comprobado que un número importante de comentarios ha estado relacionado con algún tipo de problema técnico. Entre los comentarios más citados encontramos las dificultades para acceder a la plataforma virtual al comienzo de la asignatura y para acceder a un formato accesible e imprimible de los contenidos teóricos de la asignatura. Para tratar de reducir estos incidentes, nos gustaría proponer a los servicios de apoyo técnico de la plataforma las siguientes medidas: a) incluir otro tipo de formato para los archivos de los contenidos teóricos (p.e. archivos .doc); y b) habilitar una comunicación más ágil y directa, tanto con el alumnado como con el profesorado, para la rápida resolución de los incidentes que suelen surgir, sobretudo, al comienzo de este tipo de asignaturas.

6. Referencias

- Grupo de trabajo de Universidades Virtuales Andaluzas (2009). *Proceso de Evaluación de Acciones Formativas del Campus Andaluz Virtual*. Campus Andaluz Virtual. Documento Mimeografiado.
- Herrera, I. M.; León, J.M. & Medina, S. (2005) A Pragmatic Guideline for Evaluation of Social Intervention. *The Spanish Journal of Psychology*, 8 (1); 21-29.
- Patton, M.Q. (1997). *Utilization-focused evaluation*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Glaser, B. & Strauss A. (1967). *The discovery of grounded theory. Strategies for qualitative research*. Chicago (IL): Aldine.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. Thousand Oaks (CA): Sage.

Gráfico 1. Frecuencia de mensajes en las herramientas de comunicación

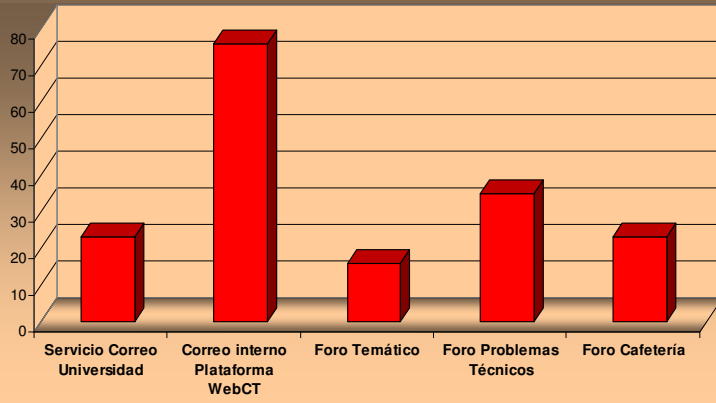


Gráfico 2. Frecuencia de mensajes por meses

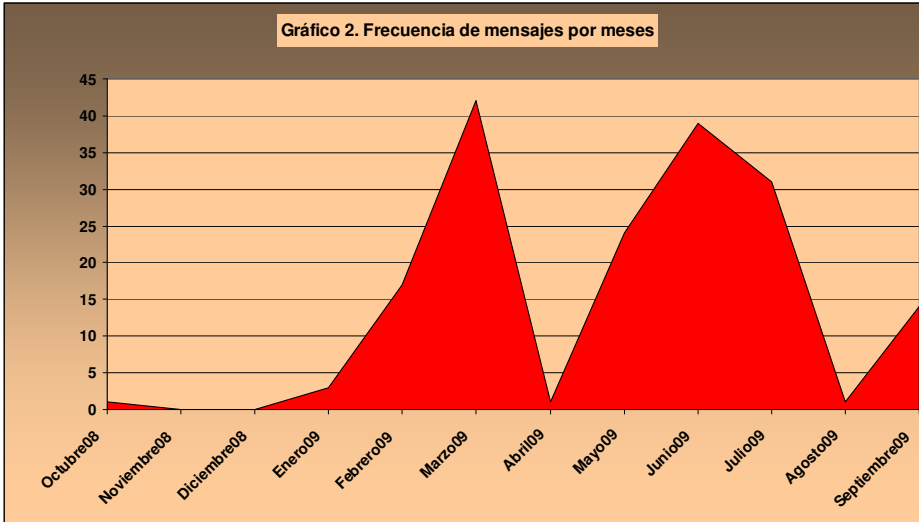


Gráfico 3. Página principal de la asignatura PSS: APS

The screenshot displays a web browser window with the Blackboard interface. The page title is 'Psicología Social de la Salud (Asesoramiento a Profesionales Sanitarios) - CVA - Curso 2008-09'. The main content area features a central banner with the University of Seville logo and the course title. Below the banner, there are several sections:

- Respuesta a problema para adjuntar archivos en las tareas**: A document icon representing a task.
- Estilos y Pasos**: A document icon with the subtext 'Estilos, pasos y técnicas a seguir'.
- Módulo 1. Marco conceptual de la Psicología Social de la Salud**: A book icon followed by a list: 1. Presentación del módulo, 2. Contenido teórico, 3. Autoevaluación, 4. Tareas del módulo, 5. Foro temático. The professor listed is Isabel María Herrera Sánchez.
- Módulo 2. La calidad de vida relacionada con el trabajo: prevención y control de los riesgos psicosociales que afectan a los profesionales sanitarios**: A book icon followed by a list: 1. Presentación del módulo, 2. Contenido teórico, 3. Autoevaluación, 4. Tareas del módulo, 5. Foro temático. The professor listed is Francisco Javier Cantero Sánchez.
- Módulo 3. La comunicación y la relación con los usuarios**: A book icon followed by a list: 1. Presentación del módulo, 2. Contenido teórico, 3. Autoevaluación, 4. Tareas del módulo, 5. Foro temático. The professors listed are José María León Rubio and Samuel Rueda Méndez.
- Módulo 4. El caso de la hospitalización**: A book icon followed by a list: 1. Presentación del módulo, 2. Contenido teórico, 3. Autoevaluación, 4. Tareas del módulo, 5. Foro temático. The professor listed is Silvia Medina Anzano.
- Encuesta UAL**: A globe icon with the text 'Hola, Antes de finalizar el curso, es importante que rellenes el cuestionario sobre tu satisfacción con el curso, situado en el enlace "Encuesta Satisfacción" de la página de Inicio. El cuestionario es anónimo, por lo que te pedimos seas sincero en las respuestas y que lo contestes lo antes posible, sólo te ocupara unos minutos. Gracias de antemano por tu participación. Conocer tu opin...más'.

Navigation links at the top include 'Enseñar' and 'Vista de Alumno'. The bottom of the browser shows the taskbar with 'Universidad Virtual', 'Sistema de aprendiz...', and 'comunicacion + Mic...' open.

Cuadro 1. Categorías y Propiedades en torno a las preocupaciones, lagunas y exigencias del alumnado.

Preocupaciones	Seguimiento del curso	Errores técnicos que dificultan el acceso al curso Circunstancias personales para incorporarse y seguir con el calendario previsto Disponibilidad de apoyo técnico
	Sistema de evaluación del aprendizaje	Exigencias para el cumplimiento de objetivos de aprendizaje Obstáculos que interfieren la realización y presentación de las actividades Posibilidades de Retroalimentación de la acción formativa
	Motivaciones para la incorporación a la asignatura	Interés por los contenidos de la materia Interés por cubrir los créditos de carrera
Lagunas	Acciones para el seguimiento del curso	Cómo acceder al curso Una nueva forma de trabajar Calendario de la enseñanza online Características de la modalidad online Profesorado Responsable
	Acciones para la evaluación del curso	Clarificación en los criterios para la evaluación Dudas de procedimiento para el desarrollo de las actividades
Exigencias	Presentación contenidos	Características de Visualización Significado en las nomenclaturas y leyendas Disponibilidad de los contenidos
	Plataforma	Tutorías Motivación para el aprendizaje Atención a las necesidades personales Disponibilidad e inmediatez de la respuesta Asistencia técnica
	Rol del profesorado	Desacuerdos con el sistema de evaluación Oportunidades de mejora
	Defensa de intereses	Hay que ponerse al día Se pueden compartir experiencias Necesidad de aprovechar las tutorías
	Rol del Alumnado	