

Introducción

El manual de arquitectura de la información que presentamos en este documento forma parte del proyecto de remodelación de la [página principal del Campus Virtual para los estudiantes en fase de incorporación](#) a la Universitat Oberta de Catalunya (UOC).

La página de inicio del Campus Virtual es la principal plataforma de comunicación entre los estudiantes en fase de incorporación a la UOC y la propia universidad desde que éstos solicitan iniciar unos nuevos estudios, principalmente de la oferta de titulaciones homologadas en catalán, hasta que finalmente realizan la primera matrícula y se incorporan de forma efectiva a la comunidad universitaria. Esta página de inicio, por lo tanto, constituye un elemento crítico durante este proceso de incorporación de los nuevos estudiantes por cuanto recopila los principales hitos relacionados con la matrícula en la universidad y da acceso a los espacios y recursos del entorno virtual que facilitan y hacen posible la matriculación.

Sin embargo, la evolución de la página de inicio del Campus para los estudiantes en fase de incorporación a la universidad, desde su puesta en marcha hace tres años, siempre ha estado sujeta a novedades puntuales o mejoras aisladas vinculadas a las peculiaridades del proceso de matriculación virtual, y siempre se han llevado a cabo de manera segregada, sin una planificación específica y, por tanto, sin evaluar el resultado de la mejora de manera global, es decir, la página de inicio en su conjunto.

En este sentido, el margen de mejora que puede aplicarse al diseño, la arquitectura de la información, la estructura de los contenidos, la navegación y, en conjunto, las prestaciones de la página de inicio del Campus para los estudiantes en fase de incorporación es notable para conseguir mejores resultados en el cumplimiento de las necesidades de estos estudiantes - como que se comuniquen con el tutor, consulten información y se matriculen- y en la consecución de los objetivos propios de la universidad en este sentido: facilitar al máximo la matrícula a los estudiantes, ampliar el índice de matriculación entre los estudiantes que solicitan el acceso a la UOC y mantener alto su nivel de satisfacción con respecto al servicio ofrecido.

Por esta razón el proyecto de mejora de la página de inicio del Campus para los estudiantes en fase de incorporación a la universidad se propone que ésta ofrezca mayores prestaciones con respecto a las necesidades de sus usuarios, que son tres: acceder a la información útil del entorno virtual durante el proceso de incorporación a la universidad, acceder fácilmente a la interlocución con el tutor de inicio y el resto de compañeros, y acceder al proceso de matriculación de la manera más directa y sencilla posible.

Así, como resultado de la aplicación de los patrones de arquitectura de la información y del esquema conceptual de contenidos que planteamos en este documento debiera derivarse una mejor identificación de los contenidos y recursos del entorno virtual y un mejor acceso a la información por parte de los estudiantes en fase de incorporación a la universidad. Esto, a su vez, debiera incidir en el aumento del número de visitas a los principales espacios del Campus relacionados con la matrícula para nuevos estudiantes y, por tanto, en el nivel de impacto de la información proporcionada previamente a la matriculación y el inicio de los estudios en la universidad. De esta manera, finalmente, se pretende favorecer una mayor tasa de conversión entre los estudiantes que solicitan el acceso a la universidad y los que finalmente se matriculan e inician sus estudios en la UOC.

Sistema de navegación

Teniendo en cuenta que el entorno web que queremos desarrollar es la página de inicio del Campus Virtual para los estudiantes en fase de incorporación a la UOC y que ésta, como es obvio, forma parte del entorno virtual de la universidad, uno de los aspectos clave a la hora de plantearse el sistema de navegación de esta página de inicio es el concepto de *integración*. Es decir, la página de inicio del Campus debe estar integrada plenamente en el entorno virtual de la universidad y esto implica, necesariamente, que su sistema de navegación sea coherente con el de toda la intranet.

A nivel práctico, este concepto clave de *integración* de la navegación se traduce en varias ideas. Por un lado, implica el no desarrollo de un nuevo sistema global de navegación a través de menús hacia los contenidos a los que se da acceso a través de la página de inicio, ya que esto entraría en conflicto con la existencia del menú principal de navegación del entorno virtual, situado verticalmente a la izquierda de la pantalla, y que da acceso a todos los espacios del Campus (Comunidad, Aulas, Secretaría, etc.).

El menú principal del Campus Virtual también da acceso a los contenidos que haremos accesibles desde la página de inicio del entorno pero la navegación a través de éste se hace más compleja, ya que hay que superar diferentes niveles de información hasta acceder a la información importante para los estudiantes en fase de incorporación. La navegación a través de la página de inicio, por el contrario, será mucho más directa y permitirá dar con un solo clic con los contenidos útiles para el cumplimiento de los tres objetivos fundamentales de los estudiantes: matricularse, interactuar con el tutor o los compañeros o consultar información sobre la universidad.

Otra idea vinculada al concepto de *integración* es que todos los contenidos accesibles desde la página de inicio están contenidos en diferentes espacios del Campus Virtual, por lo cual no es recomendable desarrollar un sistema de navegación paralelo al sistema de navegación global, a través de menús, del Campus Virtual, ya que esto implicaría un doble aprendizaje para los usuarios. En lugar de esto, mucho mejor es plantearse la navegación desde la página de inicio como una manera de acceder rápida y directamente a los contenidos más útiles en cada momento.

Finalmente, derivada de las ideas anteriores, una tercera consecuencia del concepto de *integración* es que el acceso a la información debe darse en los términos en que la información de destino se encuentra ya articulada. Así, no se abrirán ventanas nuevas cuando la información de destino esté ya integrada en el Campus Virtual, como en los casos de la información vinculada a la matrícula y a conocer la universidad, y se abrirán solamente para las aplicaciones y los espacios de participación (tablón del tutor).

Por lo tanto, vista la importancia y las implicaciones del concepto de *integración* para el entorno web que nos ocupa, el sistema de navegación de la página de inicio del Campus para los estudiantes en fase de incorporación a la UOC deberá plantearse como un sistema de ordenación de la información y de acceso a los contenidos vinculados a los objetivos fundamentales de los estudiantes durante su proceso de acceso a la universidad: matricularse, interactuar con el tutor y consultar información.

Para este propósito, por lo tanto, vamos a plantear una serie de modificaciones en la actual página de inicio del entorno virtual de la UOC para estudiantes en fase de incorporación a la universidad. Antes, sin embargo vamos a ver cuáles son los diferentes elementos que forman en la actualidad este entorno web:

1

2

3

4

5

1

2

3

4

5

Según lo señalado, el entorno virtual de la UOC, visto desde la página de inicio para estudiantes en fase de incorporación, consta de los siguientes elementos:

- 1.- Menú principal del Campus Virtual
- 2.- Banners comerciales
- 3.- Menú de navegación recursiva dentro del entorno virtual
- 4.- Franja dedicada a fomentar las relaciones entre los miembros de la comunidad.
- 5.- Área dedicada a los contenidos específicos para estudiantes en fase de incorporación.

Para nuestro proyecto, sin embargo, sólo son relevantes las áreas 2, 4 y 5, ya que la 1, el menú principal del Campus, y la 2, el menú de navegación recursiva, forman parte de la estructura de la intranet y, como decíamos antes, constituyen el sistema de navegación global del entorno virtual en el que debe integrarse la página de inicio que queremos remodelar.

Por lo tanto, exceptuando los elementos estructurales del Campus Virtual, es decir, su sistema de navegación general, el resto de la interficie es lo que reconocemos propiamente como página de inicio y, por consiguiente, como objeto de nuestro proyecto de mejora. En este sentido, los principales aspectos que queremos considerar relacionados con la navegación son los siguientes:

Elemento 2: Nos planteamos especializar su contenido y hacerlo pertinente para los usuarios en fase de incorporación. Los banners colocados en el margen inferior del frame izquierdo normalmente llaman la atención sobre promociones comerciales como ventajas en la compra de ordenadores o en la contratación de conexión a internet de banda ancha, o bien dan acceso a elementos de interés para toda la comunidad universitaria como puede ser la celebración de una determinada actividad, la puesta en marcha de un nuevo servicio o la llamada a la participación en los foros y espacios de relación.

Nuestra propuesta es que estos dos banners se reconviertan en uno de mayor tamaño, que debería funcionar como un elemento más de apoyo durante la primera matrícula y la incorporación a la universidad. En concreto, como se verá más adelante, este nuevo banner sería el eje de la navegación cronológica a través del entorno web que nos ocupa.

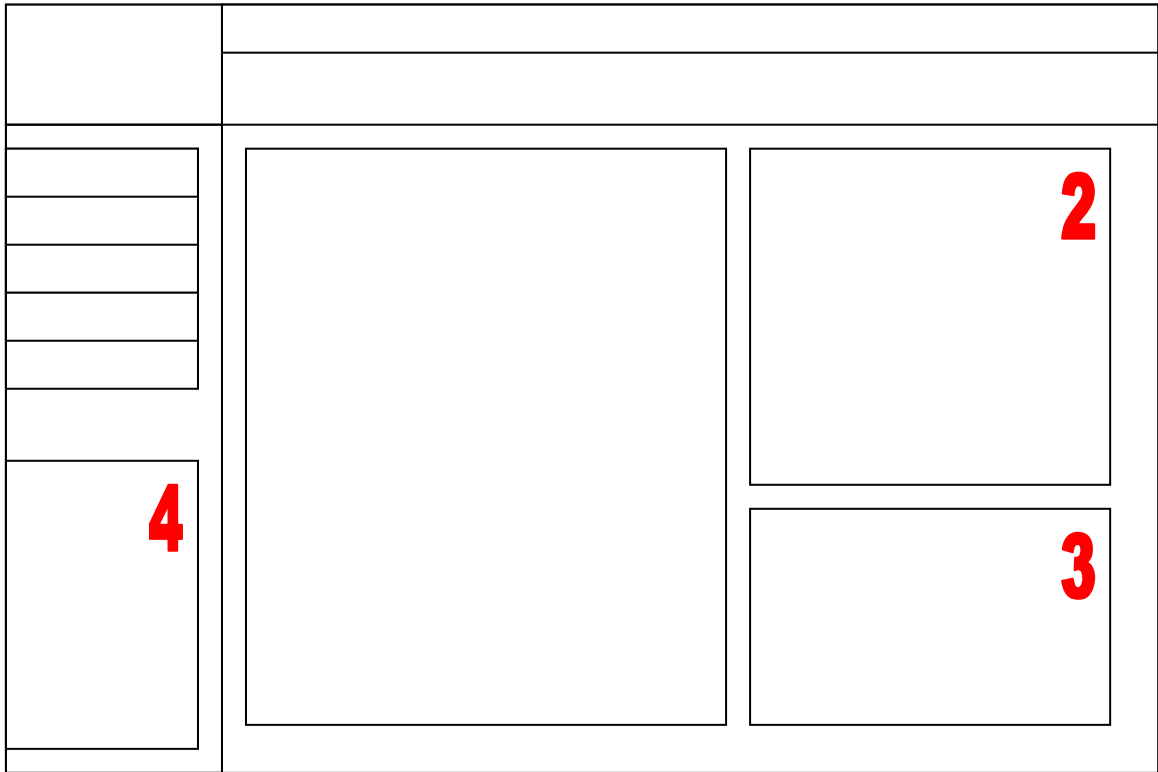
Elemento 4: De manera similar que los banners, este espacio está concebido para formar parte de la página de inicio del Campus para toda la comunidad universitaria. Cuando se diseñó se pensó en un espacio que integrara diferentes elementos que provocaran la sensación de Comunidad y el sentimiento de pertinencia a ella entre los usuarios. De ahí que sus diferentes elementos constituyentes sean, entre otros, información sobre el número de usuarios conectados, acceso directo a ver quién están online, una foto del día y un aforismo de actualización diaria.

Teniendo en cuenta los objetivos de la página de inicio del Campus para los estudiantes en fase de incorporación, consideramos que este espacio dedicado a fomentar el sentimiento de Comunidad entre los usuarios del Campus no tiene sentido. Y, si bien vemos posible la integración de elementos con este mismo propósito en un apartado específico dentro del área 5 de la página de inicio, planteamos la supresión del área 4 con el objetivo de optimizar el espacio disponible para el conjunto de contenidos útiles de la página de inicio.

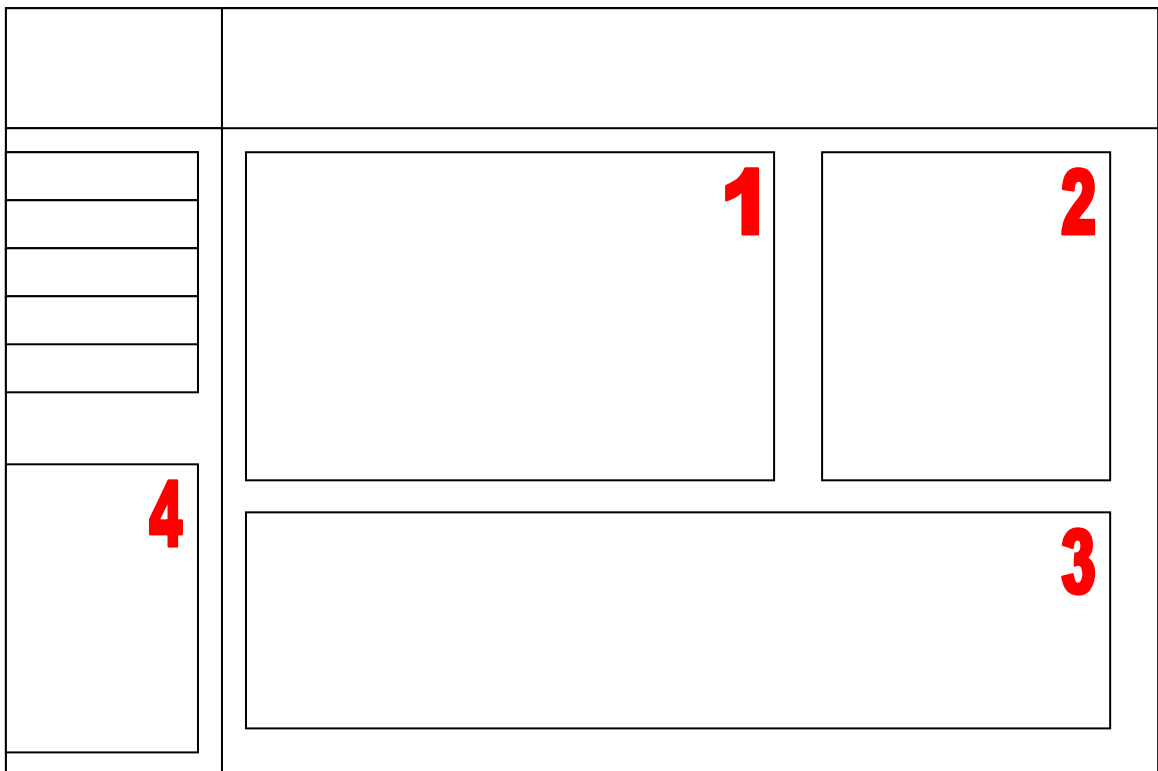
Elemento 5: La constituye el frame principal del Campus y es en ella donde se integra el conjunto de contenidos y accesos directos a la información útil para los estudiantes en fase de incorporación a la UOC. Este espacio, dada la cantidad de información que incluye, sólo es abaricable si el usuario se desplaza verticalmente a través de la barra de desplazamiento (scroll) del navegador. Muestra de ello es que, para mostrarlo, es necesario hacer dos capturas de pantalla, tal y como puede observarse en las imágenes anteriores.

La solución que proponemos para este espacio es, por un lado, la reducción de la información que presenta, haciendo accesible sólo en un primer nivel la más importante para los objetivos de los estudiantes en fase de incorporación. Y, por otro lado, también planteamos que la navegación se articule, precisamente, a través de la agrupación de la información y los recursos propios para cada uno de estos objetivos. Como resultado, podríamos plantearnos las siguientes soluciones:

Solución 1



Solución 2



En cada una de estas dos soluciones hemos numerado los elementos sensibles para nuestro proyecto, es decir, los elementos constituyentes propiamente de la página de inicio del Campus, y también el banner del margen izquierdo, en tanto que constituye un elemento más de apoyo a la navegación y el acceso a los recursos útiles en cada momento. En estos esquemas de solución, por otro lado, hemos dejado de señalar los espacios anteriormente descritos como estructurales del Campus Virtual de la UOC: sus frame izquierdo con el menú principal del entorno y su frame superior con la navegación recursiva.

Así, según las propuestas que acabamos de ver, cada uno de los espacios numerados se correspondería con:

→ Dentro de la página de inicio propiamente dicha

Espacio 1: Espacio dedicado a proporcionar la información básica sobre el proceso de matrícula así como los enlaces necesarios que den acceso a la propuesta y la formalización de la matrícula. La correspondencia con el objetivo número uno de la página de inicio está claro en este caso: facilitar la matrícula a los nuevos estudiantes.

Espacio 2: Área de acceso a los espacios de comunicación con el tutor y los compañeros en fase de incorporación. En este caso lo más importante es destacar los accesos al tablón del tutor y al foro de nuevos estudiantes. De esta manera se estaría atendiendo al segundo objetivo de la página de inicio del Campus para nuevos estudiantes: facilitar la interlocución con el tutor y con los propios compañeros.

Espacio 3: Espacio dedicado a integrar las informaciones de apoyo durante el proceso de incorporación. Los contenidos aquí recogidos tendrían que ver con trámites administrativos vinculados a la matriculación, con recursos útiles para los nuevos usuarios del entorno virtual y con la UOC como universidad y su modelo pedagógico. En este caso el objetivo de la página de inicio vinculado a esta agrupación de contenidos sería el de proporcionar información útil de consulta para los nuevos estudiantes.

→ En el frame izquierdo del Campus

Espacio 4: Este espacio no cumpliría los mismos requisitos que los anteriores ya que no está relacionado directamente con uno de los objetivos de la página inicial del Campus y no está inscrito en el área correspondiente a la página de inicio. En este caso, el banner situado en el frame izquierdo de Campus no daría acceso a ningún contenido solamente accesible desde él sino que se trataría de un espacio dinámico cuyo objetivo sería destacar el siguiente paso que debe completar el usuario en su proceso de matriculación: bien rellenar el cuestionario previo a la matriculación, bien hacer la propuesta de matrícula, bien matricularse.

Cabe decir que las dos soluciones propuestas son idénticas en cuanto al planteamiento del sistema de navegación: por un lado, uso de la página de inicio para agrupar y dar acceso a la información relacionada con sus tres objetivos primordiales y, por otro, aprovechamiento del recurso del banner en el frame izquierdo para redundar sobre los contenidos más importantes en cada momento para cada usuario.

La principal diferencia entre una y otra solución radica en la disposición del tercer elemento, que en un caso se sitúa en la parte inferior derecha de la página de inicio posibilitando una disposición prominente y vertical de la primera agrupación de contenidos y, en otro caso, se sitúa horizontalmente en la parte inferior de la página de inicio proporcionando un mayor equilibrio entre el primer elemento y el segundo, es decir, entre los contenidos de matrícula y los elementos de acceso a la interacción con el tutor y los compañeros.

La adopción de una u otra solución se planteará más adelante, cuando se haya trabajado en el diseño de la página, se disponga de maquetas funcionales y se haya podido probar ambas soluciones a través de tests de usuarios.

Volviendo a la navegación, en cuanto a las especificidades de navegación que presentan cada una de las tres áreas destacadas de la página de inicio del Campus, podemos comentar lo siguiente:

Espacio 1: todos los contenidos de este espacio están directamente relacionados con el proceso de matriculación en la universidad. Por esa razón, la navegación que se habilita a través de los enlaces de este espacio de la página de inicio lleva al usuario al apartado correspondiente de la Secretaría del Campus, que es donde reside efectivamente toda la información y las aplicaciones académicas. La información de destino, pues, de este espacio de la página inicial del Campus para nuevos estudiantes siempre va a estar integrada en la Secretaría Virtual.

Espacio 2: Este apartado de la página de inicio quiere facilitar el acceso a la comunicación con el tutor y con los compañeros de nueva incorporación a la universidad. Por lo tanto, el destino de los enlaces que aquí se van a contener no son informaciones, no son contenidos propiamente dichos, sino un tablón y un foro donde, respectivamente, se van a ir almacenando los mensajes del tutor y de los estudiantes. La navegación hacia estos recursos supone una excepción en la línea general de la página de inicio ya que se accede a ellos a través de ventanas nuevas del navegador, lo cual, por otra parte, va a facilitar el hecho de simultanear la navegación y consulta de información en el Campus con la lectura y la participación en estos espacios de intercambio.

Espacio 3: El tercer apartado de contenidos de la página de inicio reúne una serie de contenidos de apoyo al proceso de matriculación, al conocimiento y la desenvolvura por el Campus Virtual, y al conocimiento de la universidad y su sistema de aprendizaje. Todos éstos son contenidos desarrollados *ad hoc* para el perfil de usuario de esta página de inicio, los estudiantes en fase de incorporación, y por esta razón el acceso a la información sólo es posible desde este apartado del entorno virtual, en contraposición al acceso a través del menú principal del Campus.

Esto quiere decir que la navegación a través de los enlaces de este espacio 3 de la página de inicio no nos lleva a otros apartados del Campus, como en el caso del espacio 1, que da acceso a páginas contenidas en la Secretaría Virtual, sino que nos lleva a apartados de información que cuelgan directamente de la página de inicio, para los cuales es preciso idear un sistema de navegación propio. Este sistema de navegación propio, en cualquier caso, va a respetar la premisa de integración de los contenidos en el entorno virtual y no va a permitir más de dos niveles de profundidad en la articulación de la información.

Fuera de la página de inicio, en el frame izquierdo del Campus Virtual, la navegación del espacio 4 debe ser muy similar a la del espacio 1, ya que consiste en un acceso directo al apartado correspondiente de la Secretaría Virtual desde donde el usuario, según el caso, pueda llevar a cabo la siguiente etapa de su proceso de matriculación.

En síntesis, los elementos más destacados del sistema de navegación de la página de inicio son los siguientes:

Integración: los diferentes elementos de la página de inicio deben dar acceso a los contenidos y recursos útiles durante el proceso de incorporación a la UOC de manera integrada en el entorno virtual de la universidad

Simplificación: de cara a la integración de elementos en la página de inicio del Campus para estudiantes en fase de incorporación se propone priorizar sobre aquellos directamente relacionados con los objetivos de este entorno web, suprimiendo aquellos no pertinentes y colocando en un segundo nivel de navegación los menos recurrentes.

Todo a la vista: como parte de la simplificación de la página de inicio, se plantea que todos los elementos incluidos aparezcan en la primera pantalla del navegador a una resolución mínima

de 800x600 píxeles. Esto quiere decir que toda la información debe ser abarcable con la vista sin necesidad de hacer uso de la barra de desplazamiento (scroll) vertical del navegador.

Todo a un clic: Producto de la simplificación, también, todo aquello importante, crítico, durante el proceso de incorporación de los nuevos estudiantes debe estar accesible desde la página de inicio a un solo clic. Aquí se incluyen, sobretodo, contenidos vinculados a la matrícula, los planes de estudio, el proceso de matriculación y los trámites administrativos relacionados.

Navegación a través de diseño: derivado de la premisa de que los elementos de la página de inicio deben integrarse plenamente al Campus Virtual de la UOC, el sistema de navegación que ésta proporciona no se estructura en menús o submenús ni en estructuras de navegación propiamente dichas. La solución es apostar por una eficaz y visualmente identificable organización de los contenidos que permita el acceso a la información de manera natural. Esto es, se apuesta por una navegación basada en el diseño y la ordenación de los elementos de la página así como del efectivo uso de enlaces a la información relevante.

Localización: la localización del usuario durante la navegación entre los contenidos a los que da acceso la página de inicio se llevará a cabo a través de rutas (bread crumbs) definidas en la parte superior de cada una de las páginas. Estas rutas situarán al usuario y le permitirán la navegación entre los diferentes niveles de profundidad, tanto en los contenidos ubicados en la Secretaría Virtual como en los contenidos desarrollados *ad hoc* para los nuevos estudiantes accesibles desde la página de inicio. Además, desde cualquier punto de la navegación, el usuario podrá volver a la página de inicio no sólo a través de la ruta de navegación definida en el margen superior de cada página sino que también desde la opción "inicio" del menú principal del Campus Virtual.

No uso de mapa web: de hecho, la página de inicio del Campus, por su función ordenadora de los contenidos y facilitadora del acceso y la navegación a través de la información relevante para los nuevos estudiantes, ejerce como mapa web o índice de navegación. Por eso no es necesario complementar el sistema de navegación con un mapa web al uso. Como decimos, el desarrollo del propio proyecto tiene como cometido cumplir con todas las funciones que podrían asociarse al mapa web, de manera que podemos considerar que la página de inicio del Campus para estudiantes en fase de incorporación tiene ya el mapa web incorporado.

Organización de la información

Una vez ideado el sistema de navegación y definido éste en base al diseño y la estructuración de los contenidos de la página de inicio, la organización de la información se presenta como el factor más importante a la hora de conceptualizar este entorno web y su arquitectura de la información.

En este punto, tal y como queda reflejado apartado dedicado al sistema de navegación, el criterio principal para la agrupación de contenidos responde a los tres objetivos principales de la página de inicio y a las tres acciones básicas que pueden hacer los usuarios a partir de esta interficie web: seguir el proceso de matriculación, relacionarse con el tutor y llevar a cabo un intercambio comunicativo con éste, y consultar más información relacionada con el proceso de matrícula y con las características de la UOC como universidad.

El modo de organizar estos contenidos, como veremos a continuación, responde a un doble criterio, uno correspondiente a un sistema de clasificación ambiguo, en base a la temática de los contenidos, y otro, correspondiente a un sistema de clasificación exacta, atendiendo a la cronología del proceso de incorporación de los estudiantes.

Este doble criterio en la organización de la información tiene que ver, básicamente, con los diferentes perfiles de usuarios de esta página de inicio del Campus, es decir, con las diferentes tipologías de estudiantes que inician unos nuevos estudios en la Universitat Oberta de Catalunya. En este sentido debemos tener en cuenta que, según los datos recogidos hasta el momento, podemos identificar a grandes rasgos dos perfiles de usuarios notablemente diferenciados: por un lado, un perfil de usuario experto en la navegación a través de entornos virtuales y, por otro, un perfil de usuario *júnior* en cuanto a su experiencia, desenvoltura y autonomía en interfaces web.

Pero veamos en qué fundamentamos esta categorización de usuarios de la página de inicio del Campus para estudiantes en fase de incorporación a la universidad. Veamos, en primer lugar, **qué nos han dicho los estudiantes entorno a la información facilitada hasta ahora a través de este espacio web**. En este sentido, ya observamos una primera división entre usuarios expertos y usuarios *júnior*, ya que si bien los estudiantes finalmente matriculados han puntuado notablemente esta interficie, un estudio cualitativo realizado recientemente con los estudiantes no matriculados revela diferentes elementos de insatisfacción con la información proporcionada a través de la página de inicio.

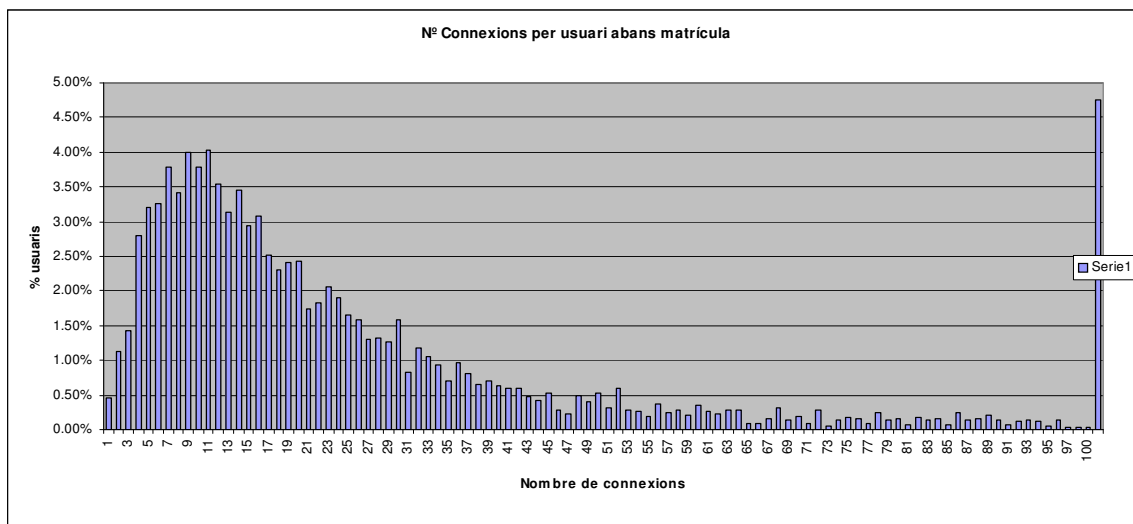
En concreto, estos son los datos. Por un lado, en cuanto a la valoración de los nuevos estudiantes matriculados sobre la información facilitada a través de la página de inicio del Campus, éstos han puntuado tradicionalmente con una nota media por encima del 4 en una escala del 1 al 5, correspondiéndose el 5 con el totalmente satisfecho y el 1 con el totalmente insatisfecho. Así lo indican los resultados de la encuesta realizada a los estudiantes recién incorporados a la UOC:

ENQUESTA ALS ESTUDIANTS DE NOVA INCORPORACIÓ - RESULTATS HISTÒRICS							
Qüestió avaluada	20052	20051	20042	20041	20032	20031	20022
Informació pàgina d'inici del Campus	4.09	4.10	4.08	4.23	4.2	4.18	4.07

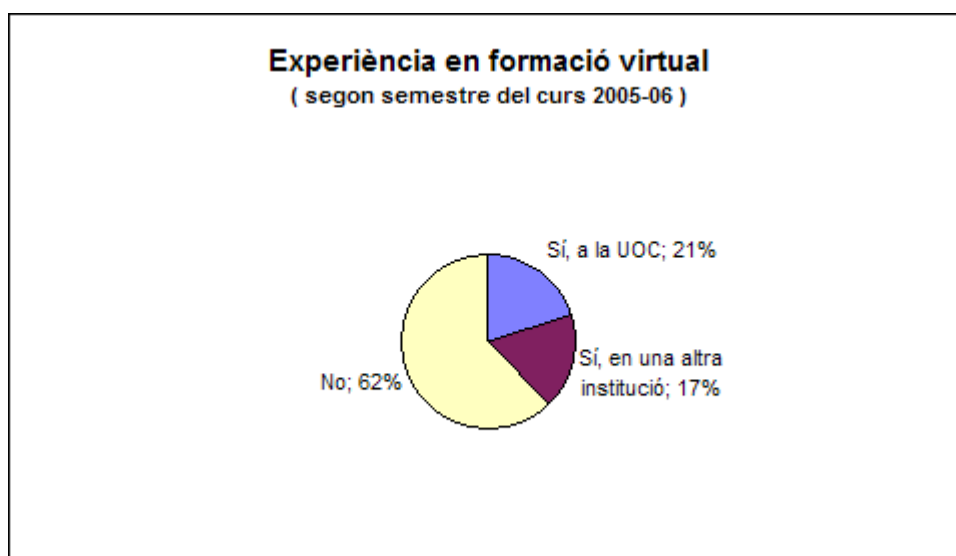
Por otro lado, según un focus group realizado recientemente entre los estudiantes no matriculados finalmente durante el pasado otoño después de solicitar acceso para iniciar unos estudios en la UOC, se detectaron los siguientes puntos críticos relacionados con la información publicada en la página de inicio del Campus Virtual:

- Existencia de excesiva información no relevante o redundante
- Acceso a la matrícula poco visible
- Información sobre los plazos de matriculación poco destacada
- Proceso de matriculación poco ágil e intuitivo

En segundo lugar, para seguir constatando la división entre usuarios expertos y usuarios júnior de la página de inicio del Campus para estudiantes en fase de incorporación, podemos observar los datos registrados en cuanto a **conexiones al entorno virtual antes de la formalización de la primera matrícula**. En este sentido, el gráfico siguiente muestra la desigualdad en cuanto al número de sesiones registradas por usuario y deja patente que si bien hay un conjunto importante de usuarios que con pocas conexiones tiene suficiente para completar su proceso de matriculación, también hay un segmento importante que antes de matricularse necesita conectarse al Campus Virtual en un alto número de ocasiones. Esto, según interpretamos, se correspondería con la segmentación trazada entre usuarios expertos y usuarios júnior.



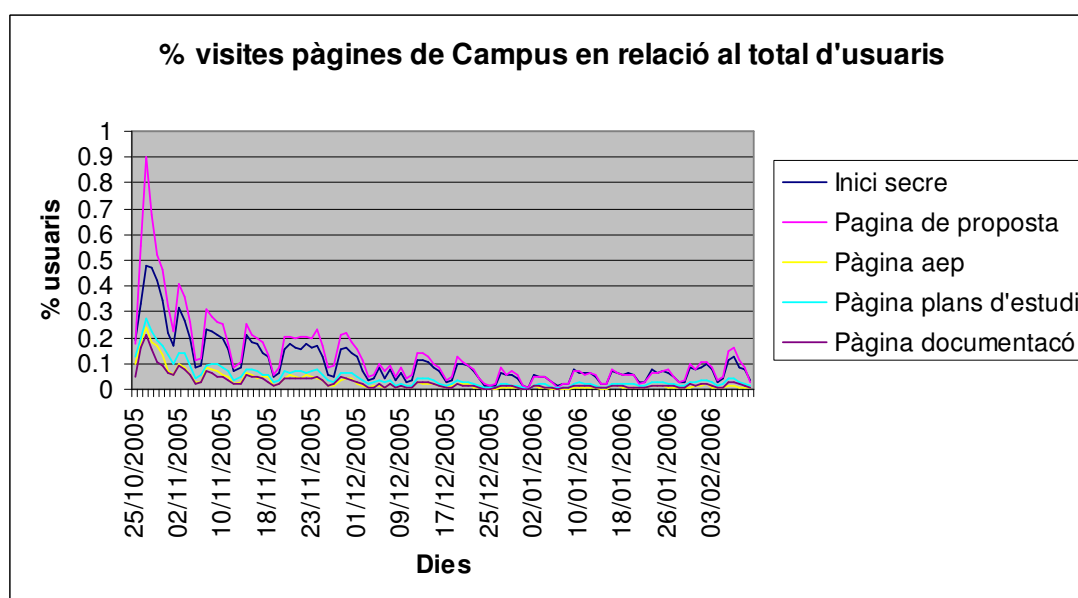
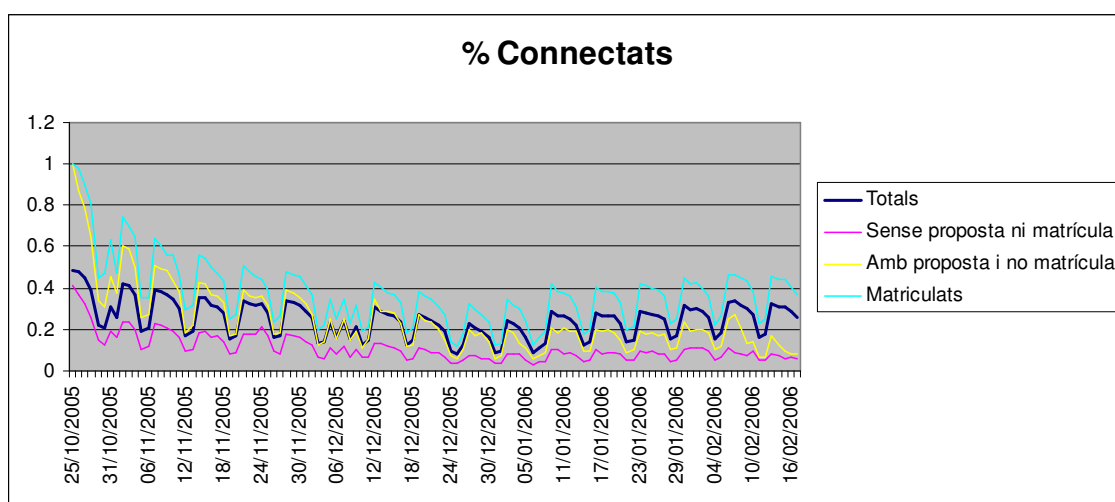
Finalmente, otro eje de diferenciación entre los dos segmentos de usuarios, el de expertos y el de júnior, es su **experiencia previa en formación virtual**. En este sentido, como se puede ver en el siguiente gráfico extraído del cuestionario periódico hecho a los estudiantes de nueva matrícula en la universidad, existen dos grandes grupos de usuarios, que se corresponden con los segmentos que hemos trazado, en función de su experiencia previa en formación virtual.



Por otra parte, al margen de las dos tipologías de usuarios de la página de inicio del Campus, los expertos y los júnior, establecidos como categorías de usuarios, según acabamos de ver, en función de la valoración que hacen de la información de este entorno web, del número de

conexiones al Campus antes de matricularse y de su experiencia previa en la formación virtual, al margen de esto, existe un factor que consideramos determinante a la hora de plantearnos la organización de los contenidos en esta interficie. Se trata de l factor tiempo. Y es que si hay un elemento en común entre los estudiantes que comienzan nuevos estudios en la UOC éste es la poca disponibilidad de tiempo derivada del hecho de que el 80% de los estudiantes de esta universidad dedican más 30 horas semanales al trabajo profesional.

Esta poca disponibilidad de tiempo determina la frecuencia con que los estudiantes se conectan al Campus Virtual y el tiempo que éstos dedican a navegar y, por tanto, el número de espacios visitados y la calidad de la atención prestada a la información que se les proporciona a través de la página de inicio del Campus. Los siguientes gráficos nos dan una idea de la poca exposición a la información del entorno virtual, en cantidad e intensidad, por parte de los estudiantes en fase de incorporación a la universidad.



Hemos destacado este factor, el factor tiempo o disponibilidad de los estudiantes, que determina la cantidad y la intensidad de la exposición a la información proporcionada, porque esto, en el proyecto que nos ocupa, va a determinar el modo de organizar la información. Lo vamos a ver a continuación.

Así, teniendo en cuenta la escasa disponibilidad de tiempo de los usuarios, que nos exige una máxima facilidad de uso para el entorno web que queremos rediseñar y, al mismo tiempo, la

doble tipología de usuarios que navegan a través de éste, que requiere suficiente flexibilidad como para satisfacer las diferentes necesidades de sus patrones de uso, vamos a pensar en una organización de la información compleja, basada en un doble criterio, uno temático y otro cronológico.

A pesar de esta doble categorización de los contenidos, sin embargo, la presentación de la información a los usuarios se va hacer de forma transparente e inequívoca, de acuerdo con lo expuesto anteriormente en relación a que el sistema de navegación está basado en la correcta organización y el eficaz diseño de la página de inicio.

Así, atendiendo al doble perfil de los usuarios de la página de inicio del Campus para estudiantes de nueva incorporación a la UOC, el perfil experto y el perfil júnior, la articulación de contenidos se llevará a cabo a través de dos patrones o criterios de organización. Uno temático, pensado para el perfil de usuario experto, que se conecta al Campus con más frecuencia y dedica tiempo a navegar, conocer el entorno y localizar la información necesaria para cumplir con el proceso de matriculación; y otro cronológico, orientado al usuario júnior, con menos experiencia en la interacción con el entorno y que necesita la referencia temporal para seguir en el proceso de matriculación.

La temática de los contenidos de la página de inicio están relacionados con dos ámbitos directamente: uno que tiene que ver con el proceso de matriculación en la universidad, el circuito que hay que seguir, los trámites necesarios al respecto, los plazos y la información de apoyo necesaria como el calendario académico o los planes de estudio. Y otra gran agrupación de contenidos está orientada a dar a conocer la universidad, su organización, su modelo pedagógico, sus sistemas de comunicación y relación, etc.

La organización de la información de la página de inicio, por tanto, en cuanto a su ordenación según un criterio temático, atendería a esta doble agrupación, que se corresponde con dos de los principales objetivos de los usuarios, como son matricularse y consultar más información para conocer la universidad. El acceso a los contenidos relacionados con estos objetivos se localizarán en el área 3 de los esquemas de la página 5 de este informe.

Por otra parte, entorno al objetivo de facilitar la interlocución de los estudiantes con el tutor, se dedicará una área destacada de la página de inicio a facilitar el acceso a esta interlocución y, de la misma manera, el espacio más visible de esta interficie estará dedicado a dar acceso directo a los pasos necesarios para la matriculación de acuerdo con su objetivo fundamental de facilitar la matriculación.

Al sistema de clasificación ambiguo que supone la organización temática de los contenidos hay que añadir un sistema de clasificación exacto, basado en el calendario, que está orientado a facilitar la navegación y la consecución de sus objetivos a los estudiantes que interactúan con menos frecuencia e intensidad con el Campus Virtual durante el proceso de matriculación e incorporación a la universidad. Este sistema de organización de la información consiste esencialmente en destacar y hacer bien visibles los hitos temporales del proceso de matriculación y posibilitar la navegación desde éstos hacia los espacios del Campus Virtual desde los que los usuarios puedan completar la parte del proceso vinculada al plazo correspondiente del calendario de matriculación.

Los tres pasos básicos del proceso de matriculación son, en primer lugar, rellenar un formulario de datos útiles para el tutor; en segundo lugar, realizar la propuesta de matrícula; y en tercer lugar, formalizar la propuesta de matrícula una vez ésta ya ha sido validada por el tutor. Bien pues, en relación a estos tres hitos y a su vencimiento en el calendario de matriculación es entorno a lo que vamos a fundamentar la organización cronológica de la información y entorno a lo que vamos a hacer operativa la navegación a través de la página de inicio, ya que cada referencia temporal va a facilitar el acceso al espacio del entorno virtual que permite llevar a cabo la parte del proceso de matriculación vinculada a ese plazo en concreto.

La manera de cómo llevarlo a cabo es lo que todavía hay que decidir (se hará en la fase de análisis de riesgos y valoración coste / beneficio) pero proponemos dos, una estática y otra dinámica. La primera es la más sencilla y consiste en hacer visible de manera destacada los

pasos a seguir durante el proceso de matriculación junto con el plazo límite para hacerlo. Esto tendría la misma traducción para todos los usuarios, que verían destacados los tres hitos del proceso de matriculación independientemente del siguiente que debiera realizar cada uno de ellos a nivel individual.

La segunda solución de organización cronológica de la información es dinámica y permitiría ver a cada usuario, en función del estado del proceso de matriculación en que se encuentre, el siguiente paso que debería realizar para finalizar el proceso y el plazo temporal del que dispone para hacerlo. Tanto para esta solución como para la primera se propone hacer uso del espacio del entorno virtual situado en la parte inferior del frame izquierdo, donde se sitúa el banner, para hacer compatible este sistema de organización cronológico de la información con el sistema temático, articulado a través de la página de inicio del Campus.

En síntesis, el sistema de organización de la información que proponemos es complejo en tanto que plantea un criterio temático de organización de la información compatible con un criterio cronológico de acceso a los mismos. El criterio temático, además, proporciona una estructura jerárquica a los contenidos de la página de inicio, los cuales, a través de su diseño y su vinculación hipertextual, se articulan para una interacción del usuario a través del browsing. El objetivo último es que el usuario esté guiado en todo momento a través de la navegación por el entorno y pueda, en cualquier momento, acceder fácilmente a los recursos útiles para su proceso de matriculación.

Etiquetaje

A la hora de plantearnos el etiquetaje del entorno web objeto de nuestro proyecto debemos considerar en primera instancia que éste, la página de inicio del Campus para los estudiantes en fase de incorporación a la UOC, forma parte del entorno virtual de la universidad y, por tanto, un primer nivel de etiquetado del entorno web tiene que ver directamente con los principales espacios y las principales funciones de la intranet educativa marco dónde nos encontramos.

En este sentido, a nivel general, la taxonomía utilizada tiene que ver con la articulación de los servicios de formación universitaria propios de la institución para la que desarrollamos el proyecto. En paralelo, sin embargo, teniendo en cuenta que este proyecto se propone facilitar al máximo la matrícula a los nuevos estudiantes, el entorno web que nos proponemos revisar, la página de inicio del Campus, debe adoptar un uso terminológico próximo al usuario y, preferentemente, debe incorporar su punto de vista y posicionamiento ante la información y los contenidos.

De esta manera, en convivencia con los diferentes apartados del Campus Virtual comunes al conjunto de la comunidad universitaria de la UOC, la página de inicio del Campus para los estudiantes en fase de incorporación a la universidad va a titular sus tres grandes apartados desde el punto de vista de aquello que puede hacer el usuario en este entorno web. Así, por ejemplo, se titulará *¿Cómo me puedo matricular?* en lugar de *Matrícula* o *Proceso de matriculación*, se titulará *¿Cómo puedo recibir apoyo?* en lugar de *Apoyo* o *Tablón del tutor*, y se titulará *¿Cómo puedo saber más?* en lugar de *Más Información* o *Información de soporte*.

El aspecto que acabamos de comentar lo consideramos fundamental como punto intermedio o puente entre la terminología especializada y a veces artificiosa de la administración universitaria y los esquemas de pensamiento del usuario, mucho más sencillos entorno a sus objetivos y necesidades con relación a un proceso de matriculación virtual. De esta manera, a través de la incorporación del punto de vista del usuario, conciliamos la taxonomía de la institución universitaria con las acciones y las funciones más comunes en la interacción del propio usuario con el entorno virtual de la universidad.

Por otro lado, entorno al etiquetaje de la página de inicio del Campus para nuevos estudiantes, el tratamiento estilístico de los enlaces se debe llevar a cabo siguiendo las indicaciones del libro de estilo del Campus Virtual, ya que debe guardarse coherencia entre la interficie de la página de inicio y el resto de espacios de información del Campus Virtual a los que ésta da

acceso. En este aspecto, sin embargo, debiera hacerse una excepción con relación a los enlaces que dan acceso al tablón del tutor y al foro de nuevos estudiantes. En estos casos, en lugar de utilizar enlaces al uso, se recomienda la utilización de algún recurso gráfico que enfatice su importancia y evidencie la facilidad de acceso a estos recursos.

Finalmente, en relación a la utilización de iconos y recursos gráficos en la página de inicio del Campus para estudiantes en fase de incorporación a la universidad, se recomienda la utilización, en función de las necesidades del diseño, de imágenes con una función contextual y de refuerzo del significado del apartado en el que se inscriben, siempre de manera discreta y sin distorsionar los objetivos propios de la información a la que acompañan. Además, por coherencia con el uso de elementos gráficos en el conjunto del entorno virtual, es importante, al menos con respecto a los contenidos relacionados con la matrícula, que las imágenes sean fácilmente identificables con el apartado o los contenidos a los que acompañan.

Búsqueda

El sistema de búsqueda y recuperación de información de la página de inicio del Campus para los estudiantes en fase de incorporación a la universidad, tal y como ya se ha apuntado en el apartado dedicado a la organización de la información de este mismo informe, se fundamenta en la navegación (Browsing) y no en la búsqueda(Searching).

Lo motivos que nos llevan a este planteamiento son varios. Por un lado, las opciones de localización de información son limitadas, todas ellas relacionadas con la matrícula, y se estima oportuno, en este sentido, orientar la navegación de los usuarios a través de un sistema guiado y de acceso inequívoco a los contenidos útiles. En este punto, no se considera una buena solución proporcionar un sistema de búsqueda que pueda provocar la frustración de los usuarios durante sus primeros intentos de navegación a través del entorno web.

Otra razón para plantear el sistema de acceso a la información a través de la navegación y no de la búsqueda es que el entorno que queremos diseñar está orientado a estudiantes de nuevo acceso a la universidad y, por tanto, sin experiencia previa en la navegación a través de su entorno virtual, hecho que nos induce a pensar que, en este contexto, un sistema de acceso a la información a través de la navegación puede ser propicio para que los usuarios conozcan la organización de la información, aprendan a localizar recursos a través del Campus y se familiaricen con su estructura y sistema de etiquetaje.

En tercer lugar, debido a que la navegación es el sistema natural de acceso a la información y los recursos del Campus Virtual, la intranet en la que se inscribe la página de inicio objeto de nuestro proyecto, el entorno virtual de la UOC no dispone de una herramienta de búsqueda útil para los diferentes contenidos del Campus Virtual y, por tanto, plantearse su desarrollo para un segmento de usuarios determinado, probablemente el más experto, supondría una inversión económica que luego nuestro proyecto no se podría permitir para otras necesidades como los tests de usuario que se deberían llevar a cabo, la programación de la página de inicio o el desarrollo del gestor de contenidos que la alimenta.

Otros de los motivos por los que este proyecto apuesta por un sistema de acceso a la información basado en la navegación y no en la búsqueda son la potencia del diseño y la usabilidad de la página de inicio que nos proponemos mejorar, elementos que, tal y como se explica en el apartado dedicado a describir el sistema de navegación de este entorno web, constituyen dos de los aspectos fundamentales de este proyecto.

Finalmente, entorno al sistema de recuperación de contenidos, tal y como se ha descrito en el apartado correspondiente a la organización de la información, se plantea un doble sistema, uno basado en la navegación a través de los recursos ordenados temáticamente y otro basado en el acceso a la información a través de la navegación por los elementos dispuestos según un criterio cronológico. En ambos casos, sin embargo, la información de destino es la misma y tiene que ver con el proceso de matriculación en la universidad, sólo que en un caso se llega a través de un itinerario conceptual y en otro caso, a través de un acceso directo por medio de

informaciones vinculadas a la temporalidad o la caducidad de cada una de las partes del proceso de matriculación.

Recomendaciones para el mantenimiento

El proyecto que nos ocupa tiene como objetivo la remodelación y mejora de la página de inicio del Campus para los estudiantes en fase de incorporación a la universidad. Atendiendo a esto, pues, el proyecto que pretendemos desarrollar consiste en el rediseño, en la mejora de la arquitectura de la información, de la interficie de esta página de inicio, sin entrar en la mejora o la reordenación de los contenidos a los que esta página de inicio da acceso.

El motivo de esto es triple, por un lado, la necesidad de acotar el alcance del proyecto: en segundo lugar, el actual proyecto no se ocupa del rediseño de los contenidos consultables a partir de la página de inicio del Campus de la UOC porque se considera que éstos cumplen satisfactoriamente los requisitos de coherencia y eficacia exigidos para cumplimiento de los objetivos que se plantean; y, en tercer y último lugar, nuestro proyecto no va más allá del rediseño de la página de inicio por considerar ésta el elemento crítico entorno al cual hay que volcar la mayor parte de recursos disponibles.

Así pues, la focalización del proyecto en el rediseño de la interficie de inicio del Campus Virtual nos sitúa delante de un escenario bien sencillo en relación al posterior mantenimiento que habrá que dar al entorno web resultante como consecuencia del desarrollo de nuestro proyecto. En este sentido, no van a ser necesarios mantenimientos periódicos de ningún tipo, sólo, cada inicio de campaña de matriculación, habrá que ajustar la actualización de determinados espacios vinculados al calendario del proceso de matriculación o, en caso de variar el procedimiento de matrícula, modificar los pasos del proceso de matrícula descritos en la página de inicio.

Sí se recomienda, en cualquier caso, que el mantenimiento de esta página de inicio se lleve a cabo no a través de la manipulación directa de la plantilla de visualización de la información sino a través de un sencillo gestor de contenidos que permita la actualización modular de determinados contenidos como por ejemplo las fechas del proceso de matrícula, los hitos de éste y los enlaces hacia la información vinculada a la tramitación de la matrícula (documentación, convalidaciones, etc) y a la incorporación a la universidad.

Un elemento importante que debería aflorar como resultado del desarrollo de este proyecto sería la personalización de determinados elementos de la página de inicio. Estos elementos de personalización tendrían que ver con la posibilidad de indicar dinámicamente el momento del proceso de matrícula en que se encuentra el estudiante, con el acceso al tablón del tutor correspondiente en función de los estudios a los que se quiere acceder, y con la disposición de determinados elementos de información accesibles desde la página de inicio en función de la titulación que quiera cursar el estudiante, como recomendaciones de matrícula, planes de estudio o agrupaciones de asignaturas también matriculadas por estudiantes con la misma solicitud de acceso a la universidad.

Estos elementos de personalización permitirían ganar en eficiencia y pertinencia a los recursos aportados al usuario a través de la página de inicio y facilitarían enormemente la gestión de la información en un contexto de crecimiento en cuanto al número de usuarios (demanda) o el número de estudios ofrecidos por la universidad (oferta). Para lograrlo, sería necesaria una combinación de, por un lado, gestión modular de estos contenidos a través del sencillo gestor de contenidos que proponemos y, por otro, de programación subyacente a la página de inicio que permita recuperar recursos en función de los estudios que se proponga iniciar el estudiante.

Esquema conceptual de contenidos

¿Cómo me puedo matricular?

Acceso a matricularse

Pasos del proceso de matriculación

¿Cómo puedo recibir apoyo?

Acceso al tablón del tutor

Acceso al foro de nuevos estudiantes

¿Cómo puedo saber más?

Sobre el proceso de matriculación

Precios y formas de pago

Becas y ayudas

Calendario académico

Trámites de acceso a la universidad

Documentación a presentar

Convalidaciones

Planes de estudio

Sobre la UOC como universidad

La UOC como institución

Cómo se estudia en la UOC

Recursos del Campus

En relación al esquema conceptual de contenidos cabe hacerse notar que de cara a la ordenación efectiva de los contenidos y la navegación a través de la página de inicio, se ha optado por una simplificación de los recursos disponibles a través a través del capítulo titulado *¿Cómo me puedo matricular?* y por integrar la información de apoyo vinculada al proceso de matrícula en el capítulo llamado *¿Cómo puedo saber más?*

Así, a través de la máxima simplificación en el apartado de acceso a la matrícula se pretende, por un lado, hacer inequívoca la ruta de navegación hacia este proceso eliminando cualquier elemento de distracción al usuario, y, por otro lado, agrupar la información de apoyo vinculada a la matriculación en el apartado donde se integran los contenidos de consulta relacionados con el proceso de incorporación a la universidad.

Del mismo modo, el apartado orientado a facilitar la interlocución con el tutor y con los compañeros del proceso de incorporación está desprovisto de contenidos que no sean directamente el acceso a esta interlocución. De esta manera se concentran todos los contenidos de apoyo en el apartado de *¿Cómo puedo saber más?*, que incluye contenidos sobre el proceso de matriculación, sobre los trámites de acceso a la universidad y sobre la UOC como institución.