

Qué

El proyecto de entorno web que queremos desarrollar a partir de esta propuesta consiste en la remodelación de la página principal del Campus Virtual para los estudiantes en fase de incorporación a la Universitat Oberta de Catalunya (UOC).

Los estudiantes que quieren iniciar unos nuevos estudios en la UOC, principalmente a través de su oferta de estudios homologados en catalán, siguen un proceso de matrícula e incorporación a la universidad totalmente telemático, mediante el Campus Virtual. Los futuros estudiantes, después de hacer la solicitud de acceso a través de un formulario accesible desde el portal de la UOC (www.uoc.edu), acceden al entorno virtual de la universidad y desde esta intranet educativa cubren por completo su proceso de matriculación. Por lo tanto, antes de matricularse, los futuros estudiantes de esta universidad consultan la información útil durante la incorporación, mantienen la interlocución necesaria con el tutor, que los guía y orienta durante todo el proceso, realizan la propuesta de matrícula y finalmente formalizan la matriculación en la UOC.

Durante este proceso de incorporación a la UOC, la principal plataforma de comunicación entre los estudiantes y la universidad es la página inicial del Campus Virtual, que constituye un elemento crítico durante este proceso por cuanto recopila los principales hitos relacionados con la matrícula y la entrada 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, como veremos más adelante en este documento, 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 de la propia 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 recibido.

Para quién

La organización cliente de este proyecto es la propia Universitat Oberta de Catalunya (UOC). La UOC, según dicta su misión institucional, es una organización surgida de la sociedad del conocimiento cuyo principal cometido es facilitar la formación de las personas a lo largo de su vida.

La UOC, por tanto, opera en el campo de la educación a distancia para facilitar el aprendizaje a lo largo de la vida de las personas. En este campo, la UOC ofrece titulaciones de grado y postgrado además de cursos de acceso a la universidad y formación para profesionales haciendo un uso intensivo de las nuevas tecnologías, ya que esta universidad desarrolla toda su actividad en y a través de Internet.

La comunidad universitaria de la UOC está formada por estudiantes, personal propio (personal de gestión administración y profesorado en plantilla) y el personal docente colaborador (tutores y consultores). En cuanto a los estudiantes, la comunidad activa se cifra entorno las 30.000 personas aunque son más de 60.000 si incluimos a los estudiantes que ya han finalizado sus estudios y aquellos que actualmente se encuentran en descanso.

A parte de estas cifras, además, es importante tener en cuenta el número de estudiantes que inician nuevos estudios anualmente en una de las titulaciones homologadas en catalán de la universidad, entorno a los 8.000 en la actualidad, ya que todos ellos son los principales usuarios de la página de inicio del Campus para los estudiantes en fase de incorporación, que es, precisamente, el objeto del proyecto de mejora que nos proponemos desarrollar.

En total, el conjunto de personas que forman parte de la comunidad UOC puede cifrarse entorno a las 100.000 incluyendo a estudiantes, personal de gestión, docente e investigador, y diversas organizaciones colaboradoras que tienen acceso e interactúan en el Campus Virtual de la universidad.

Aunque la UOC, desde sus orígenes, ofrece formación a distancia a través de Internet y, por lo tanto, sus estudiantes pueden residir en cualquier parte del mundo, su presencia en el territorio catalán y su mayoritaria oferta de titulaciones subvencionadas en catalán, hacen que el entorno inmediato de la universidad se inscriba en los territorios de habla catalana y más concretamente en Catalunya.

La UOC es la cuarta universidad del sistema público catalán en cuanto a número de estudiantes, por detrás de la Universidad de Barcelona, la Universidad Autónoma de Barcelona y la Universidad Politécnica de Catalunya, según los datos del Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació de la Generalitat de Catalunya. Al lado de estos datos, datados del año 2003, cabe mencionar que la UOC es la universidad del sistema público catalán con mayor crecimiento de estudiantes durante los últimos años y la primera, en consecuencia, en crecimiento de cuota de estudiantes.

Por qué

Preguntarse el por qué de este proyecto equivale a preguntarse por las necesidades no cubiertas en la actualidad y a las cuales éste vendría a dar respuesta. En este sentido cabe decir, en primer lugar, que el proyecto que pretendemos impulsar no constituye la creación de un nuevo producto o servicio si no que consiste en la mejora de uno ya existente, en este caso, la página de inicio del Campus Virtual para los estudiantes de nueva incorporación a la universidad. Por esta razón, no podemos hablar de necesidades no cubiertas que justifiquen el desarrollo del proyecto, si no, más bien, de necesidades que pueden cubrirse mejor o, dicho de otra manera, de optimización de las prestaciones del entorno virtual

Así, el porqué o las finalidades del proyecto que proponemos tienen que ver con la posibilidad de poder cumplir en un mayor grado los objetivos propios del entorno virtual que nos ocupa. En esta línea, pues, el desarrollo del proyecto de mejora de la página de inicio del Campus para los estudiantes en fase de incorporación 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.

Por tanto, como resultado del desarrollo y la aplicación del proyecto que proponemos 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, lo cual incidiría en el aumento del número de visitas a los principales espacios del Campus relacionados con la matrícula para nuevos estudiantes y, por tanto, con el nivel de impacto de la información proporcionada o, visto desde el punto de vista del cliente final, en una mayor tasa de información previa a la matriculación y el inicio de los estudios en la universidad.

Para qué

Entorno a las finalidades del proyecto, a sus objetivos últimos, éstos están directamente relacionados con el nivel de impacto informativo o tasa de información de los estudiantes en fase de incorporación. Y es que, en base a una mejora de estos parámetros, el principal beneficio del nuevo entorno web sería un aumento del porcentaje de estudiantes que, después de solicitar el acceso a la universidad, se acaba matriculando efectivamente e inicia unos estudios en la UOC.

Este objetivo, por lo tanto, se pretende alcanzar a partir del presupuesto de que cuanto más fácil sea el acceso a la información y a los recursos útiles relacionados con la primera matrícula, más impacto informativo se conseguirá y, en consecuencia, cuanto mayor impacto informativo se consiga, mayores y mejores condiciones de matrícula se generarán entorno a los estudiantes en fase de incorporación a la universidad y, por tanto, mayor porcentaje de estudiantes matriculados habrá entre todos los que solicitan acceso a la universidad.

Por otra parte, una segunda finalidad perseguida por este proyecto es aumentar la satisfacción de los estudiantes recién incorporados a la universidad con respecto a la información y los recursos obtenidos a través del Campus Virtual desde su acceso a éste hasta que formalizan su primera matrícula y se incorporan de manera efectiva a la universidad. Este objetivo lo consideramos relevante desde el punto de vista de su incidencia sobre la fidelización de los nuevos estudiantes y parte, en este caso, de nuevo supuesto: cuantos más satisfechos estén los estudiantes con la información y los servicios virtuales recibidos desde su incorporación a la universidad, mayor será su tendencia a continuar sus estudios y, en consecuencia, mayor índice de fidelización se conseguirá entre estos estudiantes.

Así pues, en síntesis, la finalidad última de la mejora de la página de inicio del Campus para los estudiantes en fase de incorporación a la universidad tiene que ver con el aumento del número de estudiantes y su continuidad en la UOC. Para conseguirlo, el proyecto se plantea metas cuantitativas, por cuanto se propone aumentar la proporción de nuevos estudiantes matriculados, y también cualitativas, en tanto en cuanto el proyecto también persigue un aumento de la satisfacción de los nuevos estudiantes en relación a la información recibida antes de su primera matrícula en la universidad.

Por qué ahora

Finalmente, en cuanto a la justificación de la oportunidad del proyecto, cabe tener en consideración diferentes factores que consideramos favorables a que, precisamente ahora, nos planteemos un proyecto de estas características. Veamos cuáles son estos factores.

El primer factor a tener en cuenta es la consolidación del sistema de matriculación virtual para los nuevos estudiantes de la UOC. Hasta hace tres años los nuevos estudiantes, después de solicitar el acceso a la universidad, se matriculaban presencialmente en alguno de sus centros territoriales, lo cual hacía innecesaria la existencia de un entorno virtual –como el que nos proponemos mejorar– para facilitar la matrícula.

El desarrollo, en los dos últimos cursos académicos, de un sistema de matrícula e incorporación virtual a la universidad ha hecho necesaria la puesta en marcha de un modelo de información y acompañamiento a los estudiantes a través del Campus Virtual. Un modelo que mientras ha convivido con el sistema presencial de matrícula no ha resultado tan crítico como en la actualidad, que se presenta, salvo excepciones, como la única manera de incorporarse a la universidad. En este sentido, la consolidación del sistema de matrícula virtual para los nuevos estudiantes de la UOC, pues, nos invita, necesariamente, a plantearnos mejoras en la página principal del entorno virtual de la universidad.

En segundo lugar, después de la puesta en marcha del sistema de información a través del Campus Virtual, para los nuevos estudiantes de la UOC, nos planteamos la conveniencia de un proyecto de mejora de su interfaz justamente ahora, después de seis semestres de funcionamiento, dadas a las

variaciones y dado el crecimiento de la información del entorno virtual de la universidad durante todo este periodo.

Desde la puesta en marcha del sistema de información virtual orientado a la primera matrícula en la universidad, la página de inicio del Campus ha ido variando su fisonomía, su estructura y el tipo de contenidos que alberga en base a las especificidades, cada semestre, del proceso de matriculación y en base a nuevos espacios, contenidos y funcionalidades desarrollados en el Campus Virtual de la universidad. En ningún caso, sin embargo, la integración de estos nuevos elementos se ha llevado a cabo observando la página de inicio del Campus de una manera global o atendiendo al conjunto de necesidades de los estudiantes en fase de incorporación, si no que, más bien, la integración de estos nuevos recursos se acometido de forma aislada. Por este motivo, ahora que el entorno de información virtual se ha hecho grande y complejo, es cuando vemos justificado el desarrollo de este proyecto de mejora que ordene sus recursos y facilite el acceso a ellos y su utilización.

Finalmente, el tercer factor que justifica el desarrollo del proyecto que proponemos, es la necesidad de optimizar el impacto informativo o reforzar la eficacia informativa del entorno virtual desde el que los nuevos estudiantes desde universidad realizan su primera matrícula. Esta necesidad viene marcada por dos constataciones: por un lado, el relativo bajo índice de visitas registrado en las principales páginas informativas del Campus relacionadas con la primera matrícula a la universidad; y, por otro, el freno registrado en el porcentaje de matriculación entre los estudiantes que solicitan iniciar unos nuevos estudios en la universidad.

La primera constatación se ha puesto de manifiesto después de analizar, durante los últimos periodos de matrícula para nuevos estudiantes, el número de visitas a los principales espacios del Campus relacionados con la matriculación y comprobar que la proporción de visitas por estudiante en algunos espacios de gran importancia es muy reducida. Y la segunda, se ha revelado después de observar, desde la puesta en marcha del sistema de matriculación virtual para nuevo estudiantes, un estancamiento en el índice de matriculación entre el conjunto de estudiantes que solicita acceso para iniciar unos estudios en la UOC. Ambos hechos, por lo tanto, nos ponen delante de la necesidad de mejorar las prestaciones informativas del entorno virtual de la universidad para optimizar su eficacia informativa y la incidencia de ésta sobre la matriculación de nuevos estudiantes.

Más información

Memoria de la UOC 2003-2004

<http://www.uoc.edu/web/esp/universidad/memoria0304/index.html>

Página de inicio del Campus Virtual de la UOC para estudiantes en fase de incorporación

http://cv.uoc.edu/UOC/a/incorporacio/incorporacio06071/hola_INCORPORACIO_1.html

Portal de la UOC

<http://www.uoc.edu>