

## Descripción del producto evaluado

El producto informativo que vamos a evaluar a lo largo de este documento es el Boletín de Secretaria de la Universitat Oberta de Catalunya.

El boletín lo desarrolla el servicio de Gestión de la Información dirigido a los estudiantes de la Universitat Oberta de Catalunya. Este servicio se inscribe dentro del departamento de Comunicación con el Estudiante de la universidad, el cual tiene como objetivo impulsar y llevar a cabo soluciones de comunicación para facilitar a los estudiantes su relación con la universidad en los aspectos no académicos, en cuestiones administrativas o de gestión.

Dentro del departamento de Comunicación con el Estudiante, el servicio de Gestión de la Información tiene como misión detectar las necesidades de información de los estudiantes en su relación con la universidad y articular las soluciones necesarias para poder satisfacerlas a través de la gestión de contenidos y la explotación de plataformas digitales de comunicación.

Para éste propósito, el servicio de Gestión de la Información se coordina con diferentes departamentos de la universidad y articula diferentes iniciativas de comunicación que dan cobertura y acompañamiento a los estudiantes desde el momento de su incorporación a la universidad hasta que finalizan sus estudios y se gradúan. En este proceso, se ponen a disposición de los estudiantes contenidos de carácter administrativo, de orientación académica, de carácter institucional, de vinculación a la comunidad universitaria, y de carácter técnico o funcional vinculado al Campus Virtual o entorno virtual de aprendizaje.

Las plataformas a través de las cuales se gestionan todos los contenidos recién citados son principalmente digitales, como noticias en el Campus virtual, espacios informativos y de apoyo en el mismo entorno virtual de aprendizaje, e-mailing y boletines informativos electrónicos, aunque también se editan algunos soportes físicos de información como la Guía del estudiante y diversos materiales de apoyo para la incorporación en la universidad.

El Boletín de Secretaria forma parte de los productos del Servicio de Gestión de la Información y es una publicación electrónica con información académica a la que los estudiantes se pueden suscribir de forma gratuita y voluntaria para recibir en su buzón personal del Campus Virtual como complemento a otras informaciones vinculadas a la gestión del expediente académico publicadas en los espacios habituales de información del entorno virtual, como por ejemplo la página de inicio del Campus, el espacio *Novedades y noticias* o *Secretaría*.

Los contenidos del boletín están vinculados a la actividad académica y proporcionan, en formato breve, diferentes informaciones relacionadas con los principales trámites y gestiones relacionados con el expediente académico como por ejemplo la matrícula, las convalidaciones o las adaptaciones de planes de estudio. El boletín, además, incorpora accesos directos a los apartados de la Secretaría Virtual desde donde los estudiantes pueden ampliar información o bien realizar directamente los trámites en cuestión.



Por lo tanto, a parte de la información que proporciona, el Boletín de Secretaria facilita la navegación a través de los espacios de Campus que permiten efectuar directamente aquellas acciones de gestión académica más importantes en cada momento del semestre, como la

consulta del expediente, la gestión de la hoja personal de exámenes, la solicitud de documentos o el seguimiento del envío de los materiales didácticos.

Así, el Boletín cubre una doble necesidad: Por un lado, el conocimiento de los principales hitos del calendario y las gestiones académicas del semestre para los estudiantes de titulaciones homologadas en catalán de la UOC y, por otro lado, el acceso necesario a determinados espacios del Campus Virtual desde los que deben hacerse determinadas gestiones en un periodo del curso determinado y limitado.

La periodicidad de emisión del boletín no es regular pero, en cambio, está vinculada a las fechas más significativas del calendario académico. Por ello, al inicio de cada semestre se publica un calendario que puede consultarse de manera permanente y que permite conocer sobre qué contenidos versará cada boletín y cuando se emitirá. Este calendario es accesible desde el apartado del Campus Virtual *Personalitza/ Butlletí de Secretaria*.

Des de este mismo apartado del entorno virtual los usuarios pueden acceder al último Boletín de Secretaria publicado, pueden consultar el histórico de boletines enviados y, finalmente, pueden darse de alta o de baja en el servicio de suscripción. A todos estos servicios, finalmente, los usuarios también pueden acceder desde el apartado *Secretaria* del Campus Virtual, ya que es éste el espacio que contiene la mayoría de contenidos sobre los que se articula la información del Boletín.

## Servicio informativo de referencia para el Boletín de Secretaría

El servicio de información con el que vamos a referenciar el Boletín de Secretaría es el Servicio de Noticias de la Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta Catalunya.

La Biblioteca Virtual de la UOC es un centro de recursos de información y documentación que incide especialmente en los temas de la sociedad de la información y el conocimiento y que tiene por misión incrementar el nivel de calidad y de excelencia de los procesos de aprendizaje, docencia, gestión, investigación y formación continua que se dan en el marco de la universidad.

La Biblioteca Virtual constituye, por tanto, uno de los servicios más importantes de apoyo a todas las actividades que se llevan a cabo en la universidad. Para ello, su objetivo primordial es proporcionar a los estudiantes, docentes, investigadores y personal de gestión de la UOC el acceso a la información necesaria para el desarrollo de sus funciones.

Los servicios que ofrece la biblioteca son el resultado de la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y, en consecuencia, su funcionamiento se ha concebido para que los usuarios puedan obtener los recursos de información que necesitan de manera inmediata y desde cualquier lugar con acceso a Internet.

La Biblioteca Virtual está formada 25 profesionales de la información y la gestión documental, que se organizan en tres departamentos diferenciados: Gestión de Recursos Documentales, que se encarga de la adquisición, mantenimiento y mejora del fondo documental de la Biblioteca, el Catálogo y la Colección Digital; Innovación Y Comunicación, que está especializado en la gestión de la información y el desarrollo tecnológico de la plataforma virtual de la Biblioteca; y Servicios, que coordina y desarrolla los diferentes servicios que ofrece la Biblioteca a los usuarios, como son:

- **Servicios personalizados:** suscripción gratuita a boletines electrónicos y sumarios de revistas, así como petición de búsquedas de información sobre temas de tu interés.
- **Préstamo:** petición de documentos disponibles en nuestro catálogo y consulta del estado de tus peticiones.
- **Obtención de documentos:** solicitud de artículos y documentos que no se encuentran en nuestro catálogo.
- **Formación:** talleres en línea para ayudarte a buscar información y manuales de las bases de datos más utilizadas.
- **Centros de apoyo:** directorio de bibliotecas de los Centros de Apoyo y bibliotecas universitarias con las que tenemos convenio de colaboración.
- **Recursos prácticos:** selección de recursos electrónicos que pueden serte útiles.

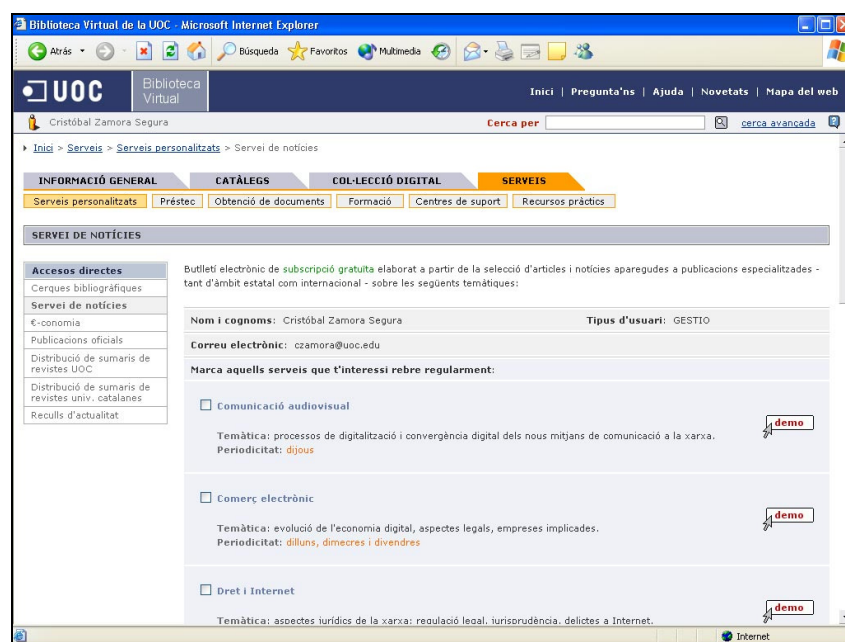
El Servicio de Noticias objeto de nuestra comparación con el Boletín de Secretaría forma parte de la oferta de servicios de información personalizados de la Biblioteca de la UOC juntamente con las Búsquedas Bibliográficas, el Servicio de Obtención de Documentos, la Distribución de Electrónica de Sumarios, el servicio €-conomía y el de Publicaciones oficiales. Para más información al respecto de estos servicios se puede consultar la dirección de la Biblioteca Virtual en Internet (<http://biblioteca.uoc.edu>).

El Servicio de Noticias consiste en el envío de boletines electrónicos, de noticias breves, especializados en diferentes temas como comercio electrónico, derecho e Internet, gestión del conocimiento, marketing electrónico, informática y telecomunicaciones, etc., a los que los usuarios pueden suscribirse para recibirlos periódicamente en su buzón de correo electrónico del Campus Virtual.

El contenido de cada boletín se elabora a partir de una selección de artículos y noticias aparecidos en publicaciones especializadas de ámbito estatal e internacional y da cobertura a las potenciales necesidades de información de todos los usuarios del Campus Virtual de la UOC, sea cual sea su tipología (estudiantes, profesor, personal de gestión, etc.), sea cual sea la línea de formación que lo vincule con la universidad (titulaciones homologadas, postgrado, etc.) y sea cual sea el idioma de relación del entorno virtual (catalán y castellano).

El Objetivo del Servicio de Noticias, de acuerdo con el objetivo mismo de la Biblioteca Virtual, es ofrecer un servicio de valor añadido a los miembros de la comunidad universitaria que les proporcione el acceso a la información necesaria para el desarrollo de sus funciones. Más allá, sin embargo, los contenidos proporcionados por el Servicio de Noticias pretenden ser un complemento a las rutinas de información de la comunidad universitaria y un instrumento que les ayude a satisfacer sus inquietudes intelectuales o áreas de interés personal.

El acceso al Servicio de Noticias está disponible en el mismo entorno de la Biblioteca Virtual, dentro del apartado dedicado a Servicios y, más concretamente, como uno más de los servicios personalizados. Los usuarios, una vez en este espacio, pueden suscribirse a tantos servicios de noticias como quieran, según la temática. La imagen siguiente ilustra la interficie de acceso y suscripción a los diferentes servicios de noticias.



La periodicidad de envío del Servicio de Noticias varía según el boletín, ya que ésta viene fijada en función del volumen de información disponible sobre cada tema. Así, dependiendo de la temática de cada servicio de noticias, el día de envío del boletín electrónico puede variar pero el ciclo es, como mínimo, semanal, tal y como se señala a continuación:

- Comunicación audiovisual: jueves
- Comercio electrónico: lunes, martes y viernes
- Derecho e Internet: lunes, martes y viernes
- Gestión del Conocimiento: miércoles
- Multimedia: lunes, martes y viernes
- Informática y Telecomunicaciones: martes y jueves
- Marketing electrónico: martes y jueves
- Organizaciones virtuales: miércoles
- Psicología en Internet: lunes
- Turismo: viernes
- WBT (Web Based Training): viernes

Como resultado de todo lo anterior, los usuarios, una vez suscriben uno o más de los servicios de noticias de la Biblioteca Virtual, reciben en su buzón de correo electrónico, con la periodicidad señalada, un mensaje que, cuando se accede a él, abre automáticamente una ventana nueva del navegador que contiene la selección de noticias con los enlaces y la información explicativa correspondiente. Un ejemplo de esto puede observarse en la siguiente imagen.



Para hacer operativo el Servicio de Noticias la Biblioteca de la UOC desarrolló un gestor de contenidos *ad hoc* enlazado con una base de datos que estructura los contenidos de los diferentes boletines en función de las fuentes de información de las cuales se extraen los artículos y noticias. Cada referencia incluye el nombre de la publicación de origen, la fecha de aparición del artículo seleccionado, el título de la noticia y un pequeño resumen, normalmente extraído del contenido del propio artículo.

Finalmente, para hacer la explotación de los usuarios suscritos a cada servicio de noticias y la gestión de los envíos de los boletines electrónicos, la Biblioteca Virtual puso en funcionamiento un gestor de listas de correo (llamado *Pegasus*) que permite gestionar y mantener actualizado a tiempo real, y de manera independiente, el listado de suscriptores a cada uno de los boletines del Servicio de Noticias.

## Selección y cálculo de indicadores del producto

Para hacer el análisis comparativo entre el Boletín de Secretaría y el Servicio de Noticias de la Biblioteca Virtual, ambos de la UOC, hemos seleccionado indicadores de impacto, principalmente relacionados con el volumen de producción, la cantidad de uso y la satisfacción de los usuarios. Este tipo de indicadores relacionan la utilización real de los productos o servicios con el uso potencial y proporcionan el valor de cómo son vistos estos por parte de la comunidad a la cual se dirigen.

Las razones que nos han llevado a seleccionar este tipo de indicador, al margen del valor de la información que aportan en sí mismos, tienen que ver con dos factores fundamentales. El primero ha sido la facilidad de acceso a cada uno de los indicadores que vamos a mostrar a continuación, tanto en el caso del Boletín de Secretaría como en el Caso del Servicio de Noticias. Y, en segundo lugar, hemos seleccionado indicadores de impacto porque los indicadores de este tipo son los que, en este caso, nos van a permitir establecer una comparación entre ambas publicaciones electrónicas.

En definitiva, si hubiéramos optado por otro tipo de indicador, bien la dificultad de obtenerlos bien la imposibilidad de comprarlos nos hubiera impedido realizar este ejercicio de evaluación.

### Satisfacción de los usuarios

El primer indicador que vamos a evaluar tiene que ver con la satisfacción de los usuarios en relación a cada producto informativo en sí y, en general, en relación al servicio de información en el que se inscriben.

El indicador está expresado en forma de puntuación media obtenida de los usuarios en una escala del 1 al 5, donde el 1 se corresponde con la expresión de “total insatisfacción” y el 5 equivale a “total satisfacción”. La obtención de estos datos se llevó a cabo a través de encuestas de satisfacción dirigidas a los usuarios de cada servicio a través de correo electrónico y, a tenor de las muestras de encuestados y del índice de participación en cada caso, podemos valorar como significativos los resultados obtenidos.

La encuesta a los usuarios de la Biblioteca se realizó a 8.441 usuarios a finales del curso 2004-2005 y la encuesta a los usuarios suscritos al Boletín de Secretaría se realizó en septiembre de 2005 a los estudiantes de las titulaciones homologadas en catalán de la universidad. En el primer caso, la satisfacción media está detallada a nivel de cada programa y, en el segundo, el indicador está expresado en términos globales y en referencia a los cuatro últimos semestres.

### Satisfacción con el Servicio de Noticias de la Biblioteca Virtual

*Qué puntuación, en una escala del 1 (“totalmente insatisfecho”) al 5 (“totalmente satisfecho”) le darías al Servicio de Noticias de la Biblioteca?*

Estudi	Mitjana
Admin. i Direcció Empreses	4,00
CC. Polítiques i de l'Administració	2,75
Ciències del Treball	4,00
Comunicació Audiovisual	4,33
Documentació	3,67
Dret	3,50
Empresarials	4,50
Enginyeria en Informàtica	4,00
Estudis de l'Àsia Oriental	4,09
Filologia Catalana	4,00
Humanitats	3,73
Informàtica de gestió	4,17
Informàtica de sistemes	4,00
Investigació i Tècniques de Mercat	4,50
Psicologia	3,44
Psicopedagogia	4,36
Turisme	3,78
	3,93

### Satisfacción con el Boletín de Secretaría

En caso de estar suscrito al Boletín de Secretaría, valora del 1 al 5 tu grado de satisfacción en relación a él, siendo 1 “muy insatisfecho” y 5 “muy satisfecho”.

Qüestió avaluada	20051	20042	20041	20032	Mitjana
Butlletí de Secretaria	4,06	4,01	4,28	4,3	4,16

### Satisfacción con la Biblioteca Virtual

En caso de haberla utilizado alguna vez, cómo calificarías tu grado de satisfacción general con la Biblioteca, en una escala del 1 al 5, donde 1 corresponde a “totalmente insatisfecho” y 5 a “totalmente satisfecho”?

Estudi	Mitjana
Admin. i Direcció Empreses	3,90
CC. Polítiques i de l'Administració	4,00
Ciències del Treball	3,55
Comunicació Audiovisual	3,65
Documentació	3,90
Dret	3,94
Empresarials	3,40
Enginyeria en Informàtica	4,00
Estudis de l'Àsia Oriental	3,72
Filologia Catalana	3,79
Humanitats	3,77
Informàtica de gestió	3,75
Informàtica de sistemes	3,69
Investigació i Tècniques de Mercat	3,19
Psicologia	3,58
Psicopedagogia	3,83
Turisme	3,17
	3,72

### Satisfacción con la información del Campus Virtual

Valora del 1 (“totalmente insatisfecho”) al 5 (“totalmente satisfecho”) tu grado de satisfacción con la información ofrecida a través del Campus Virtual (Novedades y Noticias, Secretaría, e-mail, etc.)

Qüestió avaluada	20051	20042	20041	20032	Mitjana
Serveis de Gestió de la Informació	4,10	4,08	4,23	4,2	4,15

### Número de suscriptores

Este indicador de impacto nos da una medida del volumen y la evolución del consumo de cada producto informativo y, sobre todo, nos indica cuál es el índice de penetración entre el público potencial al que va dirigido.

En este punto es importante hacer hincapié en una diferencia fundamental entre el Boletín de Secretaría y el Servicio de Noticias de la Biblioteca que tiene que ver con las propiedades de cada servicio. Se trata de que mientras en el caso del Boletín de Secretaría los usuarios únicamente pueden suscribirse a un único boletín electrónico y, por tanto, el número de

suscriptores es igual al número de suscripciones, en el caso del Servicio de Noticias los usuarios puede suscribirse, según la temática, a más de un boletín electrónico, de manera que el número de suscripciones es para este producto siempre diferente y superior al número de suscriptores.

Los datos que vamos a referir a continuación están extraídos de los informes de indicadores que explotan y registran periódicamente los responsables de cada servicio. En cada caso, se detallan los datos actuales, referentes al mes de mayo de 2006, y algunos datos que muestran la evolución del volumen total y el índice relativo de uso de uno y otro servicio.

Finalmente, cabe reseñar un dato importante a tener en cuenta a la hora de valorar el índice relativo de uso de ambos servicios y es que, aunque en las tablas siguientes la referencia de usuarios potenciales se ha considerado el número total de estudiantes tanto para el Boletín de Secretaría como para el Servicio de Noticias, en realidad el público potencial de este segundo servicio serían todos los usuarios del Campus Virtual, puesto que, el Servicio de Noticias, a diferencia del Boletín de Secretaría, se dirige a toda la comunidad universitaria y no sólo a los estudiantes de titulaciones homologadas en catalán.

### Número de suscripciones y suscriptores del Servicio de Noticias

*Número absoluto de suscripciones registrado para cada boletín de noticias*

<b>Nº de suscripciones por boletín de noticias</b>	
Comunicación audiovisual	<b>382</b>
Comercio electrónico	<b>1238</b>
Derecho e Internet	<b>904</b>
Gestión del Conocimiento	<b>1635</b>
Informática y Telecomunicaciones	<b>1392</b>
Marketing electrónico	<b>711</b>
Organizaciones virtuales	<b>1053</b>
Multimedia	<b>1046</b>
WBT (Web Based Training)	<b>814</b>
Psicología en Internet	<b>1397</b>
Turismo	<b>666</b>
<b>Total suscripciones</b>	<b>11238</b>
<b>Total usuarios</b>	<b>4345</b>

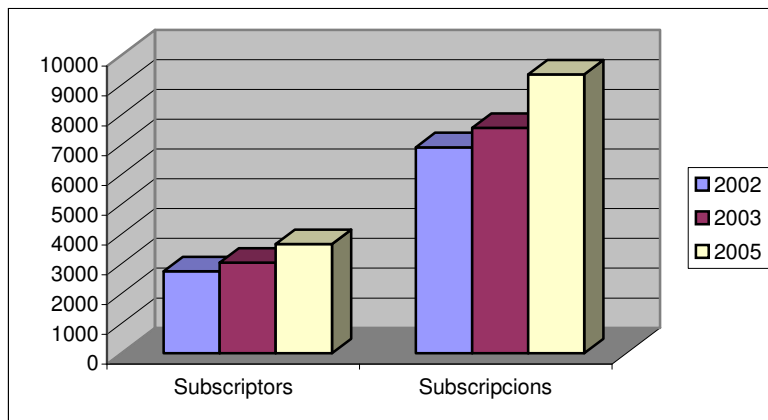
### Número de suscripciones al Boletín de Secretaría

*Número total de suscripciones al Boletín de Secretaría*

<b>Nº de suscripciones Boletín Secretaría</b>	
Boletín Secretaría	<b>10146</b>

### Evolución de la suscripción en el Servicio de Noticias

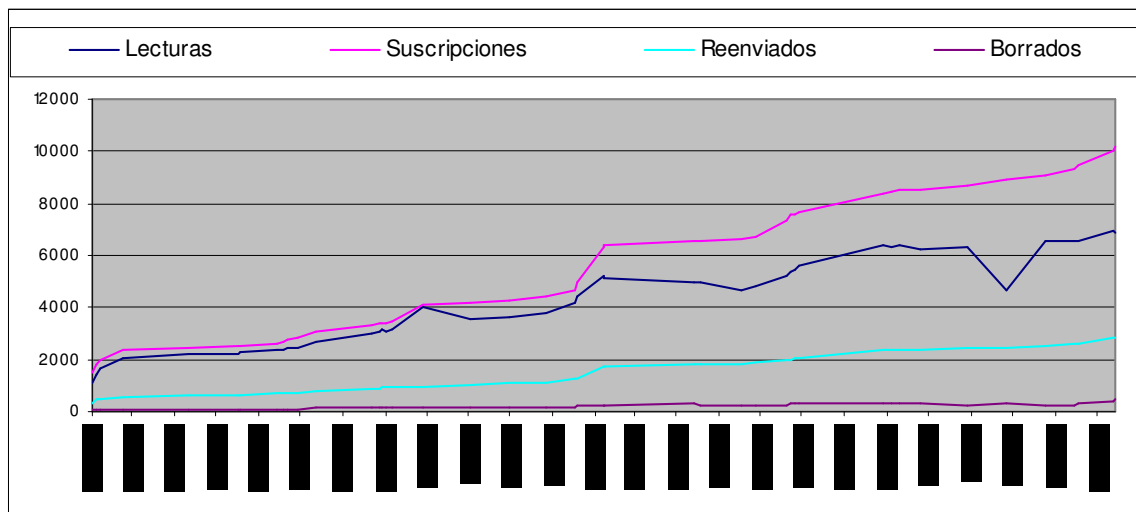
*Evolución del número absoluto de suscripciones y suscriptores en el Servicio de Noticias (2002-2005)*



	Septiembre 2002	Septiembre 2003	Septiembre 2005
<b>Suscriptores</b>	2746	3042	3661
<b>Suscripciones</b>	6912	7565	9357

### Evolución de la suscripción en el Boletín de Secretaría

*Evolución del número absoluto de suscriptores, lecturas, reenvíos y borrados del Boletín de Secretaría*



(ver datos de la página siguiente)

*Evolución del número absoluto de suscriptores, lecturas, reenvíos y borrados del Boletín de Secretaría*

Fecha	Suscripciones	Lecturas	Reenviados	Borrados
17-02-04	1475	1133	340	50
20-02-04	1785	1443	466	63
23-02-04	1975	1623	466	75
10-03-04	2350	2042	564	87
26-04-04	2443	2234	629	92
01-06-04	2501	2242	656	99
03-06-04	2514	2254	660	100
30-06-04	2623	2381	697	103
05-07-04	2680	2389	709	109
08-07-04	2760	2420	720	111
15-07-04	2840	2466	742	113
29-07-04	3083	2679	807	123
06-09-04	3314	3034	869	128
13-09-04	3367	3080	902	137
14-09-04	3402	3121	910	130
17-09-04	3412	3083	918	136
21-09-04	3512	3180	932	130
14-10-04	4102	4010	980	142
17-11-04	4203	3532	1049	160
16-12-04	4302	3598	1096	167
11-01-05	4412	3807	1117	172
01-02-05	4680	4209	1239	184
03-02-05	4970	4454	1283	201
22-02-05	6330	5209	1737	258
23-02-05	6368	5143	1759	252
29-04-05	6531	4978	1815	291
03-05-05	6531	4942	1815	266
03-06-05	6634	4650	1839	248
13-06-05	6724	4844	1865	247
05-07-05	7321	5228	1970	257
08-07-05	7571	5348	2006	302
11-07-05	7603	5472	2027	297
14-07-05	7685	5589	2070	332
14-09-05	8390	6376	2343	285
19-09-05	8450	6347	2388	318
26-09-05	8492	6404	2395	311
10-10-05	8521	6244	2404	325
14-11-05	8713	6277	2438	206
12-12-05	8913	4655	2470	295
09-01-06	9089	6520	2535	209
30-01-06	9286	6547	2595	263
02-02-06	9454	6517	2601	278
28-02-06	10028	6973	2858	394
01-03-06	10146	6837	2854	484

## Evolución del índice de penetración del Servicio de Noticias

*Evolución, entre septiembre de 2002 y septiembre de 2005, del porcentaje de suscriptores en relación al total de estudiantes*

	Septiembre 2002	Septiembre 2003	Septiembre 2005
<b>Estudiantes</b>	19.439	22.843	29.587
<b>Suscriptores</b>	2746	3042	3661
<b>Suscripciones</b>	6912	7565	9357
<b>% suscriptores</b>	14%	13%	12%
<b>Suscripciones x suscriptor</b>	2,52	2,49	2,56

## Evolución del índice de penetración del Boletín de Secretaría

*Evolución, desde su puesta en marcha en marzo de 2004 hasta la actualidad, del porcentaje de estudiantes que están suscritos al Boletín de Secretaría y del porcentaje de suscritos que lee efectivamente este boletín electrónico.*

	Marzo 2004	Septiembre 2004	Marzo 2005	Septiembre 2005	Marzo 2006
<b>Estudiantes</b>	24.547	25.263	26.769	29.587	31.583
<b>Suscriptores</b>	1475	3367	6368	8390	10028
<b>% suscriptores</b>	6%	13%	24%	28%	32%
<b>Lecturas</b>	1133	3080	5143	6376	6973
<b>% Lecturas</b>	76,81%	91,48%	80,76%	76,00%	69,54%

## Volumen de producción

Los indicadores de volumen de producción nos dan una medida de la magnitud del servicio y de la actividad de gestión de la información que entraña el desarrollo y mantenimiento tanto del Boletín de Secretaría como del Servicio de Noticias. Por esta razón hemos considerado estos indicadores como relevantes y los hemos seleccionado para nuestro análisis comparativo.

Para contextualizar los datos que vamos a reflejar a continuación es importante tener en cuenta que el volumen de producción está estimado mensualmente y, en cada caso, se indican los valores del último año entero del que se conservan datos: de enero de 2002 a enero de 2003 para el Servicio de Noticias de Secretaría, y de marzo de 2005 a marzo de 2006 para el Boletín de Secretaría. En este punto, dado el desfase temporal entre los indicadores referidos a uno y a otro servicio, para nuestro posterior análisis consideraremos no los datos concretos y absolutos sino su magnitud y tendencia.

Por otro lado, cabe comentar que, en el caso del Servicio de Noticias, el número de boletines generados es el resultante de combinar los datos referidos al número de boletines diferentes existentes (o tipos de servicios de noticias), su periodicidad de envío y la duplicidad de idioma (catalán y castellano), mientras que en el caso del Boletín de Secretaría el número de boletines generados es siempre uno.

Finalmente, el número de boletines enviados, en el caso del Boletín de Secretaría, es siempre equivalente al número de usuarios suscritos al servicio y, además, varía notablemente entre un mes y otro al no tener una periodicidad regular y estar ésta asociada a las principales fechas del calendario académico. Por su parte, el número de boletines enviados en el caso del Servicio de Noticias, es siempre muy superior al número de usuarios suscritos, ya que cada uno de ellos puede suscribir más de un boletín de noticias. En este caso el número de boletines enviados es el resultado de combinar los datos de número de usuarios suscritos, tipos diferentes de boletines de noticias y periodicidad de emisión.

### Volumen de producción para el Servicio de Noticias

*Número de boletines generados y número de boletines enviados por el Servicio de Noticias*

<b>Año y mes</b>	<b>Boletines generados</b>	<b>Boletines enviados</b>
2003 02	57	39.876
2003 01	64	44.565
2002 12	45	31.128
2002 11	60	41.636
2002 10	69	47.832
2002 09	60	40.433
2002 08	38	26.820
2002 07	69	48.483
2002 06	57	39.373
2002 05	66	43.665
2002 04	63	42.983
2002 03	60	36.716
2002 02	60	36.892
2002 01	66	40.382

### Volumen de producción para el Boletín de Secretaría

*Número de Boletines de Secretaría enviados*

<b>Mes y año</b>	<b>Boletines enviados</b>
Febrero 2005	6.368
Abril 2005	6.531
Mayo 2005	6.531
Junio 2005	13.358
Julio 2005	30.180
Septiembre 2005	25.332
Octubre 2005	8.521
Noviembre 2005	8.713
Diciembre 2005	8.913
Enero 2006	18.375
Febrero 2006	19.482
Marzo 2006	10.146

## Comentario comparativo entre ambos productos

Antes de abordar propiamente el análisis comparativo entre el Boletín de Secretaría y el Servicio de Noticias en base a los indicadores descritos y cuantificados en este documento, nos detendremos en describir una serie de similitudes y diferencias que definen y caracterizan a cada uno de estos servicios de información.

Comenzaremos por describir las similitudes entre ambos y diciendo, aunque parezca de Perogrullo a estas alturas de documento, que, en ambos casos, se trata de dos boletines electrónicos. Este hecho es fundamental a la hora de plantearse la evaluación de uno u otro servicio en base a un ejercicio de comparación o benchmarking, ya que, de lo contrario, esta tarea se plantearía si no imposible, estéril.

En ambos casos, además, se trata de dos servicios de información ofrecidos a miembros de la comunidad universitaria de la UOC, lo cual proporciona un marco de referencia similar para ambos servicios y desde el punto de vista del análisis ha facilitado, en este caso, el acceso a los indicadores y la obtención de la información necesaria para la evaluación.

Tanto en el caso del Boletín de Secretaría como en el caso del Servicio de Noticias, además, el producto ofrecido, es decir, los correspondientes boletines electrónicos, son de suscripción voluntaria y gratuita. Este hecho también facilita el análisis comparativo entre ambos y permite valorar en términos de relevancia las conclusiones de la evaluación resultante.

La estructura de ambos boletines electrónicos también es similar y consiste en una página web que se abre en ventana nueva al abrir el correo electrónico que lo proporciona, que da acceso a la información. No presenta, ninguno de los dos productos, diferentes niveles de navegación y su estructura se basa en una página básica que articula la información y la navegación hacia los contenidos útiles en cada caso: los artículos electrónicos en el caso del Servicio de Noticias y los contenidos del Campus Virtual en el caso del Boletín de Secretaría.

Como consecuencia de lo anterior, en ambos casos, tanto el Boletín de Secretaría como el Servicio de Noticias, en tanto que boletines electrónicos, tienen la propiedad de ofrecer un acceso directo a la información. Una de las principales funciones del Boletín de Secretaría es la de facilitar el acceso a la información útil del Campus Virtual en momentos puntuales del semestre y, en el caso del Servicio de Noticias, no puede ser de otra manera al tratarse justamente de un servicio de recopilación y difusión de artículos electrónicos especializados. La navegabilidad que proporcionan ambos boletines es, por tanto, una de sus principales características y un rasgo en común destacado.

Otra característica compartida entre ambos servicios, y muy relacionada con el hecho de que estamos hablando de boletines electrónicos, es la especialización de sus contenidos. En el caso del Boletín de Secretaría esta especialización tiene que ver, por un lado, con la especificidad de la temática del boletín, que siempre está relacionada con el desarrollo de la actividad académica, y, por otro lado, con el hecho de que cada boletín aborda de manera monográfica cada uno de los aspectos de la actualidad académica. En el caso del Servicio de Noticias, la especialización viene dada por la particularidad temática de cada boletín de noticias, que lo hace propio y lo distingue del resto.

Finalmente, la última similitud que comentaremos en referencia a ambos servicios es el valor añadido que aportan cada uno en su ámbito temático o de actuación. El valor añadido lo consideramos en ambos casos por la facilidad de uso, por el tipo de información que proporcionan, por el diseño, la funcionalidad y la calidad de cada producto en sí, por el conocimiento que implican entorno a las necesidades de información de los usuarios y por la demanda creciente de suscripciones.

Sin embargo, cuando nos ponemos a observar las diferencias entre el Boletín de Secretaría y el Servicio de Noticias es cuando vemos realmente las particularidades o características propias de cada uno de estos servicios de información. Es, en este punto, cuando empezamos a descubrir las propiedades de cada producto y cuando empezamos a obtener elementos de

valor y contexto suficiente para su evaluación posterior en base a los indicadores de satisfacción, volumen de producción y nivel de penetración.

La primera diferencia importante que queremos reseñar entre ambos servicios es que el Boletín de Secretaría es un producto único y, por tanto, ofrece una única suscripción posible a los usuarios, mientras que, por el contrario, el Servicio de Noticias permite más de una suscripción a cada usuario, en concreto hasta 11, una por cada uno de los boletines especializados de noticias que ofrece. Esto va a determinar la evaluación en cuanto a número de suscripciones, ya que mientras que en el caso del Boletín de Secretaría este dato siempre va a ser el equivalente al número de suscriptores, en el caso del Servicio de Noticias el número de suscripciones va a ser la resultante de combinar el número de suscriptores y el número de suscripciones de cada uno de ellos.

La característica recién descrita, por otra parte, nos pone delante de otra diferencia fundamental entre ambos servicios, que es la que tiene que ver con el público al que va dirigido cada producto. Así, mientras que el Boletín de Secretaría va dirigido a los estudiantes de titulaciones homologadas en catalán de la UOC y no distingue, ante este universo, ningún tipo de segmentación, el Servicio de Noticias, dada la multiplicidad y especificidad temática de su oferta de boletines electrónicos, permite que el público al que va dirigido se autosegmente en función de sus propios intereses o preferencias de suscripción.

Relacionado con el público destinatario de una y otra publicación, además, cabe señalar otra diferencia fundamental y es que si bien, como se ha dicho, el Boletín de Secretaría se dirige exclusivamente a los estudiantes matriculados en las titulaciones homologadas que ofrece la UOC, el Servicio de Noticias está abierto a todos los usuarios de la Biblioteca Virtual, es decir, a todos los usuarios del Campus Virtual de la UOC, es decir, a la comunidad universitaria al completo. Este hecho significa que el público potencial del Boletín de Secretaría forma parte, también, del público potencial del Servicio de Noticias, pero no al revés y, en consecuencia, si bien los usuarios potenciales del Boletín de Secretaría pueden, también, suscribir cualquier Servicio de Noticias, sólo un segmento de los usuarios potenciales del Servicio de Noticias pueden suscribirse al Boletín de Secretaría.

Lo que acabamos de referir puede verse desde una doble óptica. Puede, por un lado, relativizarse si se considera que el segmento de estudiantes de las titulaciones homologadas en catalán de la UOC, que es el público potencial del Boletín de Secretaría, es el colectivo más numeroso de la universidad, conformado entorno al 70% de los miembros de la comunidad universitaria, y, en consecuencia, es también el colectivo más importante de los servicios de la Biblioteca Virtual, entre los que se encuentra el Servicio de Noticias. Y, por otro lado, el hecho de que el Servicio de Noticias tenga un público objetivo más numeroso que el Boletín de Secretaría puede cobrar mucha más importancia si observamos el grado de penetración relativa de uno y otro producto en su potencial mercado.

Al margen de las diferencias mencionadas sobre el público de uno y otro servicio, también es destacable la diferencia de periodicidad entre ambos. Así, mientras que el Boletín de Secretaría no tiene una periodicidad regular y fundamenta su emisión en las fechas más importantes del calendario académico, el Servicio de Noticias ofrece una periodicidad periódica para cada uno de sus boletines de noticias, aunque ésta varía en función de cada especialidad. Esta realidad incide de manera directa en los indicadores de producción de cada uno de los productos y así, si bien en el caso del Servicio de Noticias, aunque con pequeñas oscilaciones cíclicas, el nivel de producción se mantiene estable, en el caso del Boletín de Secretaría el nivel de producción presenta grandes diferencias entre los meses que presentan una mayor actividad académica y los meses académicamente más tranquilos.

La última diferencia que vamos a reseñar entre uno y otro servicio tiene que ver con la naturaleza de cada servicio, es decir, con la orientación que cada uno de ellos adopta como servicio de información. En este sentido, el Boletín de Secretaría se presenta como un servicio de información de apoyo para los estudiantes para facilitarles su relación con la universidad para los asuntos de carácter académico y/o administrativo. Por su parte, el Servicio de Noticias, propone la recepción de información de interés complementario para el desarrollo de la actividad profesional y/o académica de cada uno de los miembros de la comunidad

universitaria. Así, la diferente orientación o, dicho de otra manera, el diferente sentido práctico al que dan respuesta cada uno de estos productos también es un rasgo que los caracteriza y los diferencia mutuamente y que puede influir en el comportamiento de los usuarios a la hora de suscribir uno u otro, o ambos.

Por otro lado, en esta parte de la comparación entre ambos productos, vamos a poner la atención en los indicadores del Servicio de Noticias y el Boletín de Secretaría en las tres vertientes detalladas anteriormente en este documento: la satisfacción de los usuarios con cada uno de estos productos, el número absoluto y relativo de usuarios de cada servicio y el volumen de producción que entraña cada uno de ellos.

Empezamos comparando los indicadores de satisfacción. A este respecto, antes de nada, cabe decir que si bien vamos a comparar los indicadores de uno y otro servicio como técnica de evaluación para nuestra unidad de información, precisamente, los indicadores de satisfacción que vamos a comparar son el resultado de estudios de satisfacción y, por lo tanto, ofrecen la posibilidad de evaluar el servicio en ellos mismos, más allá de que los comparemos con otros indicadores de satisfacción de servicios similares.

En este caso, aunque no disponemos de datos históricos referidos al Servicio de Noticias y sí, en cambio, al Boletín de Secretaría, observamos que tanto en un producto como en el otro el nivel de satisfacción medio es elevado. Esto, por otra parte, no sorprende en absoluto si tenemos en cuenta que ambos pertenecen a servicios de suscripción y, por lo tanto, de demanda y consumo voluntarios.

En el caso del nivel de satisfacción entorno al Servicio de Noticias disponemos de datos detallados según el programa al que pertenecen los estudiantes encuestados. Sin haberlo comprobado empíricamente, en este sentido, podríamos lanzar la hipótesis de que las oscilaciones entre la satisfacción de los estudiantes de un programa y otro tienen que ver con la pertinencia o similitud de las temáticas que ofrece el Servicio de Noticias con el programa al que pertenecen los encuestados.

En cuanto a la satisfacción de los estudiantes suscritos al Boletín de Secretaría, cabe destacar su alta puntuación durante los últimos cuatro semestres, si bien se observa un ligero estancamiento desde su puesta en marcha. Este estancamiento, por otro lado, puede explicarse por la elevada puntuación obtenida desde el primer semestre y la dificultad implícita de experimentar mejoras observables. La mejora, en este sentido, podría ser el propio mantenimiento de la elevada satisfacción.

Al respecto de la alta puntuación obtenida entorno a la satisfacción con el Boletín de Secretaría también cabe considerar que un número importante de sus suscriptores son los nuevos estudiantes, que, históricamente, son los que se han manifestado como los más satisfechos en relación a los servicios recibidos en la universidad. Luego, a más estudiantes nuevos clientes del Boletín de Secretaría, más estudiantes potencialmente satisfechos habrá de este producto informativo.

Por otro lado, es preciso señalar que el estancamiento del nivel de satisfacción de los usuarios del Boletín de Secretaría se corresponde con el freno de la curva de lecturas registradas de este producto a lo largo de los dos últimos semestres, lo que puede indicarnos un descenso del interés por los contenidos facilitados o, visto desde otro punto de vista, una falta de pertinencia de la información vehiculada a través de este boletín electrónico.

En relación a la valoración más alta que recibe el Boletín de Secretaría en relación al Servicio de Noticias también tenemos nuestra particular teoría. Según nuestra opinión, esta diferencia puede explicarse por la utilidad o el sentido práctico del Boletín de Secretaría en relación al Servicio de Noticias, más vinculado a la ampliación de conocimientos o la curiosidad de los usuarios. En este sentido, sin tener la posibilidad de comprobarlo, mantenemos la hipótesis de que los boletines de noticias se borran o almacenan sin ser leídos o utilizados en un alto porcentaje. Luego, en consecuencia, en nivel de satisfacción de los usuarios no puede ser tan elevado como el que puedan tener de un recurso que sí utilicen de manera efectiva.

Finalmente, para acabar con los comentarios entorno a los indicadores de satisfacción del Servicio de Noticias de la Biblioteca Virtual y el Boletín de Secretaría, cabe decir que el nivel de satisfacción en relación a estos productos es, en ambos casos, ligeramente superior al nivel de satisfacción entorno al Servicio de Información al que pertenecen, la Biblioteca Virtual y el Servicio de Gestión de la Información del Campus Virtual respectivamente. Esto puede ser debido, de la misma manera que explicamos el alto nivel de satisfacción de ambos servicios de suscripción, por el hecho de que se trate, precisamente, de servicios demandados por los usuarios y consumidos de manera totalmente voluntaria.

En cuanto a los indicadores de impacto que tienen que ver con el número total de suscriptores y suscripciones, y con la penetración relativa en el mercado potencial de cada producto, nos encontramos con datos muy interesantes. Así, mientras que el mercado potencial del Servicio de Noticias es bastante más amplio que el mercado potencial del Boletín de Secretaría, este último reúne un número de suscriptores muy superior que el primero. Este dato se torna especialmente dramático cuando recuperamos una diferencia fundamental entre ambos boletines: la segmentación del público. Así, si bien, el Servicio de Noticias ofrece hasta 11 boletines especializados y, por tanto, tiene más posibilidades de penetrar en determinados segmentos del mercado potencial, el Boletín de Secretaría ofrece una única versión y copa mucha más cuota que el Servicio de Noticias tanto en número de suscriptores como en relación a su mercado potencial.

Estas diferencias en cuanto a número de suscriptores o demanda del servicio puede explicarse, según nuestro punto de vista, por diversos factores. Uno es el perfil del producto, que en el caso del Boletín de Secretaría puede estar muy bien encajado en el perfil de su mercado potencial y, en el caso del Servicio de Noticias, puede que no tanto. En este caso, puede que no tanto al existir grandes posibilidades de que los usuarios satisfagan las mismas necesidades de información que cubre el Servicio de Noticias a través de otros recursos, productos o servicios, la cual cosa, por otra parte, es más difícil en el caso del Boletín de Secretaría.

Otro factor que puede explicar las diferencias en cuanto al número de suscriptores puede ser la baja calidad o escasa pertinencia de los contenidos proporcionados a través del Servicio de Noticias. Esto es sólo una hipótesis y, en cualquier caso, la percepción a este respecto sería de los usuarios o, en este caso, los no usuarios del Servicio de Noticias y, en ningún caso, de quién redacta este documento.

Pero, como ya hemos dicho, estas diferencias en cuanto a la demanda de uno y otro servicio pueden explicarse por multiplicidad de factores. Además de los que ya hemos comentado, podríamos añadir alguno que ya hemos señalado entorno a la satisfacción de los usuarios como es el sentido práctico de cada una de las publicaciones, o, entre otros, la mayor o mejor promoción del Boletín de Secretaría, su mayor visibilidad dentro del Campus Virtual o su mejor accesibilidad para los usuarios.

Por otra parte, en cuanto a la evolución del número de suscriptores del Boletín de Secretaría y del Servicio de Noticias, observamos una evolución creciente en términos absolutos en ambos casos. Sin embargo, las diferencias favorables al Boletín de Secretaría vuelven a aflorar cuando ponemos estos datos en relación con el público potencial al que se dirigen ambos servicios.

Así, para el Boletín de Secretaría el nivel de penetración en su mercado potencial ha crecido semestre tras semestre si bien el número de estudiantes al que se dirige, su mercado potencial, también ha ido en aumento durante el mismo periodo. Por el contrario, el índice de penetración del Servicio de Noticias se ha ido estancando durante los últimos años en la medida en que el aumento del número de suscriptores no ha sido suficiente ni proporcional al aumento del número de estudiantes. Este dato es especialmente severo si recordamos que el público potencial del Servicio de Noticias no es sólo el formado por el conjunto de estudiantes sino la comunidad universitaria al completo, que, obviamente, en términos absolutos ha aumentado todavía más que el colectivo de estudiantes durante los últimos años.

Pero un dato útil para este análisis no es tanto la diferencia entre el número de suscriptores del Servicio de Noticias y el Boletín de Secretaría favorable a este último sino el comportamiento de los suscriptores del Boletín de Secretaría, que, como puede verse en el capítulo de dedicado a la descripción y el cálculo de indicadores, muestran un desinterés creciente por este servicio de información, a tenor del creciente número de boletines que se quedan sin ser leídos en los buzones de correo de sus destinatarios. Esto debe hacernos reflexionar sobre la calidad de sus contenidos y la pertinencia del servicio, que, seguramente deja mucho que desear para determinados segmentos de los suscriptores y los no suscriptores.

Finalmente, en cuanto a los indicadores relativos al volumen de producción, nos encontramos dos diferencias esenciales entre el Boletín de Secretaría y el Servicio de Noticias, una está referida a la cantidad de boletines emitidos y otra, a la distribución de los boletines emitidos a lo largo del tiempo. Ambas diferencias, como veremos, están arraigadas en las dos diferencias fundamentales entre uno y otro servicio: mientras el Servicio de Noticias permite más de una suscripción a cada usuario y proporciona los boletines de noticias con una periodicidad regular, el Boletín de Secretaría permite una suscripción por usuario y su periodicidad de emisión es irregular a lo largo del tiempo.

La diferencia entre un servicio y otro en cuanto al número de boletines emitidos resulta del hecho de que el Servicio de Noticias ofrece más de una suscripción y de que los usuarios pueden ser clientes de manera simultánea de más de un boletín de noticias, mientras que, por el contrario, en el caso del Boletín de Secretaría, los usuarios únicamente pueden ser suscriptores de un boletín, el único que existe, y, en consecuencia, el número de boletines emitidos siempre equivale al número de suscriptores.

Por otro lado, la desigualdad entre el Boletín de Secretaría y el Servicio de Noticias en cuanto al reparto temporal del número de boletines enviados se explica por la diferente periodicidad de uno y otro servicio o, mejor dicho, por la falta de una periodicidad regular en el caso del Boletín de Secretaría, que se envía atendiendo no en base a un ciclo periódico sino atendiendo a las fechas más importantes del calendario académico. Así, si bien el Servicio de Noticias mantiene, aunque con pequeñas oscilaciones, un número homogéneo de envíos cada mes, el Boletín de Secretaría concentra sus emisiones en aquellos momentos de máxima actividad académica del semestre.

En el trasfondo de estas diferencias evidentes en cuanto al volumen de producción de uno y otro servicio de información se esconde la tecnología que hace posible la gestión de cada uno de ellos. En este sentido, la tecnología que soporta la gestión y la emisión del Servicio de Noticias fue pensada y diseñada *ad hoc* para llevar a cabo este tipo de servicio y permite la producción eficiente de nuevos boletines de noticias, la suscripción y emisión de múltiples boletines y la gestión compleja de grupos de usuarios. Por su parte, la tecnología con la que funciona el Boletín de Secretaría es una funcionalidad reciclada del Campus Virtual que impide la diversificación en la oferta de boletines informativos y la gestión compleja de usuarios. Además, la información que presenta el Boletín de Secretaría es estática, por lo que la escalabilidad de este producto se antoja imposible si un aumento paralelo del coste de producción.

Finalmente, a modo de conclusión, una vez, llevado a cabo el ejercicio comparativo entre el Boletín de Secretaría y el Servicio de Noticias, queremos dejar anotada una posible vía de mejora que dé sentido a este proceso de evaluación. Esta vía de mejora tendría que ver con la adopción de la tecnología necesaria que permita, en el caso del Boletín de Secretaría, diversificar la oferta de servicios de suscripción, de manera que la especialización en los contenidos permita penetrar en segmentos de público específicos; facilitar la gestión editorial, de manera que la calidad y la pertinencia de los contenidos sean dos de los activos fundamentales del servicio de suscripción; y, finalmente, facilitar y sistematizar la gestión de envíos. La tecnología, en resumen, tendría que contribuir a que el Boletín de Secretaría pudiera producirse más y mejor para satisfacer las necesidades de sus usuarios más y mejor.

## Referencias consultadas

### Materiales didácticos:

Alòs, Adela y Ferrer, Adelaida (2006) *Gestión de unidades de información*. Barcelona: Material didáctico @FUOC.

### Artículos:

Servicios de información a medida para una comunidad virtual.  
Patricia Riera Barsallo. En: XI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Sevilla, abril 2000  
<http://biblioteca.uoc.edu/cgi-bin/pass/biblio.pl?ID=3498>

### Materiales de consulta:

Guia del estudiant 2005-2006 de la Universitat Oberta de Catalunya  
[http://cv.uoc.es/UOC/a/varis/guia\\_estudiant/guia0506.pdf](http://cv.uoc.es/UOC/a/varis/guia_estudiant/guia0506.pdf)

### Indicadores:

Indicadores del Boletín de Secretaria. Servicio de Gestión de la Información de la UOC.

Indicadores del Servicio de Noticias. Biblioteca Virtual de la UOC.

### Plataformas virtuales

Biblioteca Virtual de la UOC  
<http://biblioteca.uoc.edu/>

Campus Virtual de la UOC: Archivo del Boletín de Secretaria  
<http://cv.uoc.edu/UOC/a/secretaria/butlleti/arxiu.html>