

Entornos Virtuales de Comunicación On-line en la Enseñanza Superior

Ponentes:

Dra. Begoña Gros Salvat (bgros@d5.ub.es) y Olatz López Fernández (olatz@ariadna.d5.ub.es) del Grupo de Investigación de Enseñanza y Aprendizaje Multimedia (GREAM) de la Universidad de Barcelona y Jesús Castillo Navarro (jesusc@mac.com) y Fernando González Prieto (fgonzalez_prieto@hotmail.com) de Alternativa Comunicación y ESCO Granada.

Resumen:

La ponencia que presentamos recoge los resultados del análisis realizado durante el proceso de creación de la web de la División de Ciencias de la Educación de la Universidad de Barcelona (<http://www.ub.es/div5/>). basado en el concepto de *Usabilidad* (Nielsen, 2000) y *Comunicación Virtual*.

El trabajo se estructura bajo un triple análisis (el diseño de la arquitectura general del sitio, el diseño gráfico de las páginas y el diseño del contenido) del proceso de la creación de la *web site*. A partir de los resultados de nuestro estudio, planteamos una serie de criterios acerca de la calidad comunicativa en la comunicación virtual a través de las Tecnologías de la Comunicación y la Información (TIC) aplicada al mundo de la enseñanza universitaria.

Palabras clave:

Comunicación Virtual, Usabilidad, Calidad, Educación Superior.

La creación de entornos virtuales de información y comunicación.

El uso de Internet es cada vez más generalizado en la comunidad universitaria. Sin embargo, hasta el momento las universidades están utilizando las páginas web como herramientas puramente informativas y, a menudo, muy centradas en la propia comunidad interna dificultando el acceso a la información de los visitantes de otros ámbitos y países.

Nuestro primer objetivo ha consistido en diseñar e implementar un entorno virtual de información y comunicación dirigido a un sector de la comunidad universitaria dedicado al ámbito de la Educación, la Documentación y la Comunicación. Con ello, se ha pretendido no solo atender a las necesidades de los usuarios de dicha comunidad sino también tratar de establecer aquellos elementos que durante su proceso fueron determinantes para mantener el máximo de calidad en la función comunicativa de dicho entorno.

El diseño del entorno se basó en el marco teórico que dio a conocer hace algunos años Jacob Nielsen, la “*usabilidad*”. Este concepto hace referencia al grado de uso que consigue un usuario de una web en función de su diseño a tres niveles:

- *La arquitectura del “web site”*
- *El diseño gráfico de la pantalla y la estrategia de vinculación*
- *El diseño de contenido*

El objetivo principal de un “web site” (o “sitio” en nuestro idioma) sería facilitar a sus usuarios que lleven a cabo tareas útiles en el mínimo tiempo posible, es decir, conseguir la mayor satisfacción de sus objetivos (localizar una información concreta, realizar una búsqueda determinada, etc.). Nuestro interés en la presente ponencia se ha centrado en la fase de diseño, puesto que recuérdese que es básica para cualquier proyecto de este tipo puesto que garantiza y establece el resto de fases de desarrollo, revisión y evaluación de un entorno virtual.

El proceso de diseño.

El sitio en sí nunca viene representado explícitamente en la pantalla, pero desde el punto de vista de la usabilidad, el diseño del sitio es más importante que el diseño de la página. Porque llevar al usuario a la página adecuada no es fácil una vez sale de la página principal y empieza a navegar. La solución, en nuestro caso, fue diseñar una página principal que representará las características principales del entorno virtual, es decir, que el usuario pudiera visualizar y acceder directamente a las páginas de segundo nivel mediante enlaces que partían de ésta. Seguimos el principio de que el diseño de sitios

debe orientarse ante todo a la simplicidad, con una arquitectura de la información muy clara y con las herramientas de navegación adecuadas.

La página de inicio versus las páginas interiores

La página de inicio fue diseñada de forma distinta al resto de las páginas.(las denominadas “interiores”).

En la *página inicial* (véase figura 1) se procuró que respondiera a las preguntas: “¿Dónde estoy?” y “¿Qué hace este sitio?”, ofreciendo con su diseño un directorio de las principales áreas de contenido del sitio (navegación).



FIGURA 1.- Página de inicio de la “Divisió de Ciències de l’Educació” de la UB (España).

En las *páginas interiores* (véase figura 2), para identificar el entorno, en vez de repetir el nombre del sitio, se acordó utilizar la barra superior de la UB (que enlaza siempre con el portal de ésta) y al final añadir el logotipo de la División, que al igual que la anterior, enlazara siempre con la página principal

de la web, ya que según Nielsen (2000) “hay que hacer que la página de inicio sea un punto conocido al que se pueda acceder mediante un simple clic desde cualquiera de las páginas interiores”. Además, las interiores se han centrado más en el contenido específico, para ello creamos una especie de recuadros en que lo situamos y a la izquierda creamos un menú vertical con todas las opciones de las páginas interiores de segundo nivel (incluidas las informativas) para no obligar a acceder a éstas a través de la página principal, sino también a través de cualquier interior (vínculos profundos). Finalmente, debajo del recuadro también se añadió la posibilidad de comunicarse con el webmaster ante cualquier duda o sugerencia.

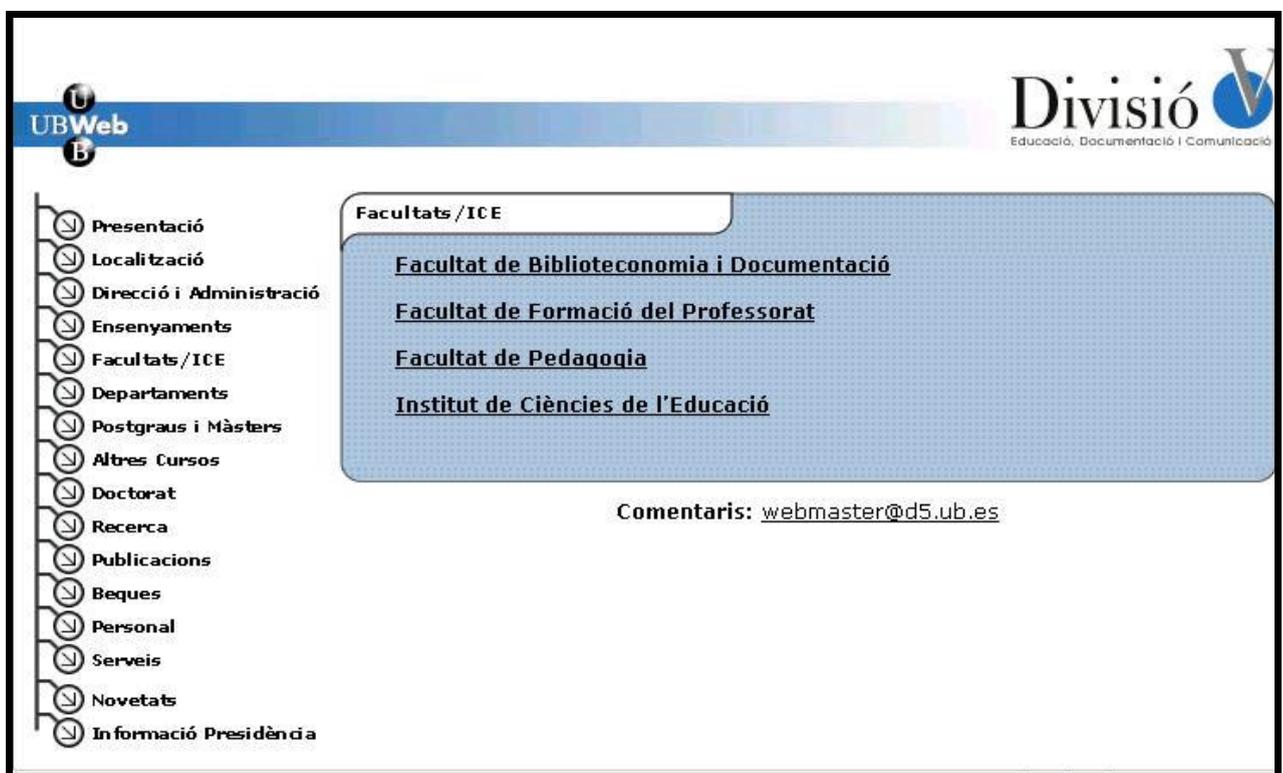


FIGURA 2.- Página interior denominada “Facultats/ICE”.

El control de la navegación por parte del usuario

Siempre se tuvo presente que nuestro entorno virtual era un sistema de navegación que en función de los vínculos de hipertexto que distribuyéramos ofreceríamos cierta capacidad de movilidad de los

usuarios por nuestro espacio informativo. Por ello, se trató de diseñar para la libertad de movimientos, con una estructura clara y sencilla (máximo dos niveles de diseño de página) que reflejara el punto de vista del usuario sobre el sitio en función de sus necesidades, de la información o de los servicios.

El diseño gráfico

El espacio en la pantalla

Aunque el color blanco se utilizó por motivos corporativos resultó ser de gran ayuda para percibir el agrupamiento de la información. Se considera como norma, que el contenido (gráfico o textual) debe ocupar al menos la mitad del diseño de una página (preferiblemente un 80%). En cambio, la navegación debe mantenerse por debajo del 20%. En este caso la proporción se pudo mantener, puesto que al ser un entorno de una institución educativa pública no tuvimos por qué dedicar espacio a publicidad y otros elementos informativos poco usables. “Simplicidad es mejor que complejidad, especialmente en la web” (Nielsen, 2000).

A nivel de diseño artístico, la innovación estuvo en la creación de la página principal, en la que se centró en la disposición de los elementos informativos y en la creación de la franja central como elemento principal que estructuraba las opciones que componían el entorno virtual (véase figura 1). Las superiores hacían referencia a los aspectos de información formal de la organización, dirigida al público en general y, las inferiores corresponden a la actividad académica y van dirigidas a personal de la propia comunidad, en especial a los estudiantes.

En dicha franja se creó una composición de imágenes difuminadas y superpuestas entre sí que tratan de transmitir las ideas a las que va asociada dicha División. En el margen derecho aparece difuminada la cara de un estudiante que mira fijamente al título de la división, aportando esa idea de humanidad que caracteriza nuestra parcela de conocimiento.

The image shows a screenshot of a web page from UBWeb. The page title is "Equip de Presidència" under the heading "Direcció i Administració". The content lists the President (Francesc Xavier Hernández Cardona), Vicepresidents (Artur Parcerisa Aran and M. Cèlia Romea Castro), Secretària (Begoña Gros Salvat), and Vicegerenta (Montserrat Playà Tremosa). Below this, there are sections for "ÒRGANS DE GOVERN" and "ÒRGANS ADMINISTRATIUS" with various links. Annotations on the right side of the page point to the title, sub-title, and the footer links.

Título pag. int

Subtítulo pag. int

Opciones para enlazar con páginas int. de 3er nivel

FIGURA 3.- Ejemplo de la página interior de tercer nivel (“Equipo de Presidencia”).

Los vínculos

Se utilizaron tres tipos de vínculos: *de navegación estructural* en la página principal, *asociativos del contenido de la página*, como en la página interior de “Presentación” (véase figura 5), donde se han subrayado palabras que señalan a otras páginas con más información y las *listas de referencias adicionales*, como en el caso del “Directorio”.

UBWeb

Divisió
Educació, Documentació i Comunicació

Presentació

Localització

Direcció i Administració

Ensenyaments

Facultats / ICE

Departaments

Postgraus i Màsters

Altres Cursos

Doctorat

Recerca

Publicacions

Beques

Personal

Serveis

Novetats

Informació Presidència

Presentació

La Divisió de Ciències de l'Educació (Educació, Documentació i Comunicació) constitueix una de les cinc divisions en què s'estructura la Universitat de Barcelona i [se situa](#) en la mateixa àrea metropolitana.

Aquesta Divisió compta amb quatre [centres](#) i té adscrits vuit [departaments](#) i una unitat departamental. En aquests centres es formen professionals de l'educació, de l'ensenyament, de la documentació, de la comunicació i de la mediació cultural en general. Múltiples programes d'investigació, sorgits els últims anys, han donat un impuls important a l'àmbit de la recerca ([doctorat](#), [Postgraus i Màsters](#) i [altres cursos](#)).

La Divisió està dirigida per l'[Equip de Presidència](#), el [Consell de Divisió](#) i diferents [comissions](#), que donen suport a l'acció de govern, a més d'una sèrie d'[òrgans administratius](#) (secretaria, seccions i oficines), dirigides per la vicegerència, que gestionen els diferents afers de la Divisió.

Per facilitar el contacte amb el personal, podeu consultar el [directori](#), un servei de la UBweb, on trobareu telèfons i correu electrònic.

Comentarís: webmaster@d5.ub.es

FIGURA 5.- Ejemplos de vínculos asociativos del contenido de la página empleados en la página interior de “Presentación”.

El diseño de contenido

Los estudios sobre usabilidad indican que los usuarios centran su interés en el contenido, aunque el diseño gráfico ayude y atraiga la atención.

Las tres directrices principales que se han seguido al crear los contenidos han sido: ser conciso, escribir para poder localizar lo que se busca y utilizando el hipertexto para dividir la información extensa en múltiples páginas, procurando que los textos fueran breves, explicativos, informativos y con listados (véase figura 6).

UBWeb

Divisió V
Educació, Documentació i Comunicació

Extensió Univ. i Altres Cursos

Oferta Acadèmica

L'oferta acadèmica d'extensió universitària i altres cursos d'aquesta divisió es presenta en dues convocatòries, que corresponen als dos semestres de curs (el primer al mes de setembre i el segon al mes de gener) i a l'estiu:

- [1ª Convocatòria \(Setembre de 2001\)](#)
- [2ª Convocatòria \(Gener de 2002\)](#)
- [Estiu \(2002\)](#)

L'oferta acadèmica de la Universitat de Barcelona es pot consultar a: "[Gestió Acadèmica](#)".

[Normativa](#) | [Impresos i Documentació](#)
[Oferta Acadèmica](#) | [Informació de Gestió Acadèmica](#)

Presentació
Localització
Direcció i Administració
Ensenyaments
Facultats/ICE
Departaments
Postgraus i Màsters
Altres Cursos
Doctorat
Recerca
Publicacions
Beques
Personal
Serveis
Novetats
Informació Presidència

FIGURA 6.- Pàgina interior “Oferta Acadèmica” (de “Extensió Universitaria y otros cursos”), en los que el texto sigue las características comentadas y las opciones enlazan con archivos PDFs.

También se mantuvo especial atención al vocabulario utilizado, básicamente de tipo académico pero adaptado en ocasiones a los estudiantes.

Criterios de calidad en la comunicación online

La calidad es uno de los temas que más relevancia va a tener en estos próximos años, debido al rápido crecimiento de la oferta de productos online sin unos estándares o recomendaciones, a modo de guía, para el desarrollo de este tipo de publicaciones electrónicas: aspectos de contenido, técnicos, de ergonomía y diseño, de codificación de la información y modalidades de presentación y de diálogo y didáctica, a fin de conseguir un nivel satisfactorio de calidad (Schultz et al, 1999). En nuestro caso, en referencia a la comunicación en los entornos virtuales y universitarios (Smith, 1997; Barrientos & Villaseñor, 2002; etc.) se realizó el diseño en función del propósito del entorno (crear una web

informativa lo más estable posible e intuitiva que permitiera el acceso a las webs existentes): con una estructura que reflejara las tareas de los usuarios y sus puntos de vista en el espacio informativo y un diseño en función del contenido a transmitir.

Conclusiones

La creación y aplicación de entornos virtuales de calidad será uno de los principales objetivos de los futuros grupos de diseñadores de entornos virtuales de comunicación e información. En el ámbito educativo, al igual que en otros, también se realizará pero teniendo muy presentes las necesidades y el nivel de conocimientos de los usuarios de estos entornos y las funciones y los sistemas de información y comunicación de dichas organizaciones. Porque, como García-Morales (19994) y otros autores ya apuntan, los parámetros de “calidad real” deberán adaptarse al entorno real de esa organización constituido por las personas y sus funciones (individuales y/o colectivas), sobretodo cambiando la concepción de que los sitios web ya no son solo productos existentes en el mercado sino servicios y, como tales, deben adecuarse a las necesidades de los usuarios. Recuérdese que la *American Society for Quality Control* define “calidad” como “la aptitud de un producto o servicio para satisfacer las necesidades del cliente”. Este principio es el que ha ido trazando el desarrollo del diseño de nuestro sitio web, que no pretende ser un ejemplo sino que se ha tratado de transmitir el proceso dirigido a la comunidad universitaria, puesto que en esta línea continuaran desarrollándose futuros recursos que alimentaran y harán crecer al entorno, siempre tratando de mantener este principio.

Referencias bibliográficas

Barrientos, X & Villaseñor, G (2001). *Virtual Universities: The Way of Our Global Future*. Sydney: 15th Australian International Education Conference.

http://www.idp.edu.au/conference/conf2001/papers/26_1100_TechInnov_VirtUni_paper_Barrientos_Villasenor.pdf

García-Morales, E. (1994). *Gestión de calidad, análisis de necesidades de los usuarios e indicadores para servicios de información y documentación*. Palma de Mallorca: 5as Jornadas de Información y Documentación de Ciencias de la Salud. <http://www.abadib.es/5jornadas-salud/comunicacion37.htm>

Nielsen, Jacob (2000). *Usabilidad*. Diseño de sitios web. Madrid: Prentice Hall. <http://www.useit.com/>

Schultz, S. et al. (1999). *Criterios de Calidad para Publicaciones Electrónicas en Medicina*. Freiburg: Deutsche Gesellschaft für Medizinische Informatik, Biometrie und Epidemiologie, e.V. <http://www.imbi.uni-freiburg.de/medinf/gmdsqc/es.htm>

Smith, A. (1997). *Criteria for evaluation of Internet Information Resources*. New Zealand: VUW Department of Library and Information Studies. <http://www.vuw.ac.nz/~agsmith/evaln/>

[VOLVER AL INDICE TEMAS](#)