

Dejando el campus en sus manos

La guía definitiva para crear experiencias móviles personalizadas para cada usuario

Tanto si su Universidad ya dispone de una plataforma móvil o si está buscando el desarrollo de una estrategia móvil, sus estudiantes, investigadores, ex alumnos y personal esperan tener acceso a servicios personalizados rápida y fácilmente en sus dispositivos móviles.

En esta guía, nos fijamos en los desafíos que ello presenta y le ofrecemos algunas ideas sobre cómo las aplicaciones móviles de última os segunda generación pueden transformar los servicios del campus en experiencias móviles personalizadas de una manera mucho mas innovadora que las aplicaciones previas.

Ex Libris
campusM

Desafíos

Hoy en día, los departamentos universitarios son muy conscientes de la eficiencia y la conveniencia de atraer a estudiantes, académicos, personal y ex alumnos a través de sus dispositivos móviles. En muchas instituciones, algunas aplicaciones han sido creadas para servir a las necesidades de las diferentes partes implicadas. No obstante, la experiencia de más de 30 años brindando soluciones para la educación superior, nos ha enseñado que la excesiva proliferación de diferentes Apps en la misma universidad crea problemas. De hecho, a menudo vemos aplicaciones qua tienen grandes ratios de descargas pero, por muchas razones, fracasan en mantener un alto nivel de participación, y su uso disminuye.

HEMOS ESTUDIADO DE POR MEDIA ALREDEDOR DE ONCE APLICACIONES MÓVILES POR UNIVERSIDAD, LO QUE CAUSA TRES PROBLEMAS BÁSICOS:

1. El primero es la duplicidad de esfuerzo, recursos y dinero que se destina en crear y mantener estas aplicaciones. A veces varios departamentos hacen desarrollos o compras, e incluso se ocupan del mantenimiento de su propia aplicación, duplicando las plataformas, los recursos y la inversión inversión.

2. En segundo lugar, esta duplicación lleva directamente a inconsistencias en la experiencia del usuario de las aplicaciones del campus, en la imagen de marca de la universidad y en los mensajes que se reciben por parte de los usuarios.

3. Finalmente, aplicaciones múltiples con un diseños diferentes pero con el mismo objetivo, causan confusión al usuario, lo que transforma un conjunto de experiencias simples en una actividad compleja.

Este enfoque de "varias aplicaciones" de primera generación refleja el hecho de que hay muchos grupos de usuarios en la universidad, cada uno con sus propias y únicas exigencias. Estudiantes, miembros de la universidad y del personal, ex alumnos y visitantes del día de puertas abiertas, por ejemplo, tienen necesidades, objetivos y expectativas específicos de su experiencia móvil.

Estos usuarios tampoco esperan que toda la web universitaria se replique en sus dispositivos móviles. De hecho, en lo que se refiere a móviles, los usuarios esperan un acceso personalizado a los datos relevantes y oportunos.

No hay ningún dispositivo tan personal como el móvil en contraposición con los PCs que son a menudo un recurso común. Éstos se personalizan con fondos de pantalla, colores y tonos, y descarga de aplicaciones de una manera que no se hace ningún otro dispositivo. Incluso la disposición de los iconos de las aplicaciones en las diferentes pantallas refleja la implicación del usuario con su teléfono y cómo los interconecta con su mundo. Esta naturaleza tan personal del dispositivo se extiende a cómo los usuarios esperan tener información que se ofrece en ella: relevante y personal para ellos y solo cuando la quieren o lo necesitan.

Cada fracaso en la comunicación no hecha de una manera pertinente, personal y oportuna resta valor a la experiencia, aumenta las posibilidades de desvinculación y crea oportunidades para que la comunicación se pierda o no se entienda bien. La capacidad de revisar la comunicación para una audiencia determinada y enviarla a los usuarios en tiempo real, es un aspecto importante para crear una experiencia móvil de valor para los usuarios.

La personalización tiene incluso más valor. Simplemente, no hay suficiente espacio en el teléfono para que la aplicación de su universidad lo tenga todo y llegue a todo el mundo. El intento de hacerlo crea desorden, confusión y una experiencia insatisfactoria. Los usuarios solo quieren ver aquello que les incumbe y ser capaces de tener acceso a ello cuando quieren y cuando lo necesitan. En otras palabras, la aplicación tiene que ser tan personal como el teléfono mismo.

Finalmente, está el aspecto de la inmediatez. Al mismo tiempo que los usuarios aprecian la velocidad con la que

Primeras y segundas generaciones de aplicaciones

usan su aplicación, dan valor a la experiencia de recibir información cuando la necesitan. Un usuario que recibe una notificación en la pantalla para informarle que una clase se ha reprogramado, obviamente lo agradecerá más que un usuario que se encuentra con la clase cancelada cuando llega a un auditorio a oscuras.

El desafío entonces es consolidar las múltiples aplicaciones de la universidad, su amplia gama de recursos y las comunicaciones en una experiencia única para cada una de las partes implicadas en cuestión. Nueve de cada diez aplicaciones usadas en las universidades son, todavía, aplicaciones de primera generación. Estas aplicaciones son a menudo elegantes pero no ofrecen información pertinente de una manera oportuna y personalizada. Los diseñadores de aplicaciones de primera generación pidieron a los usuarios que decidieran si querían que en la pantalla principal apareciera información sobre estudiantes, ex alumnos, admisiones, personal o información acerca las puertas abiertas, y, bajo esas capas de sección, todo lo que el usuario posiblemente quisiera saber.

La segunda generación de aplicaciones está diseñada pensando en que cuando una aplicación tiene que serlo todo para todo el mundo, por lo general termina sin ser usada por nadie. Por el contrario, las aplicaciones de segunda generación garantizan que el usuario sólo vea la información que realmente le importa. Un alumno candidato querrá una visión general de los cursos y sus fechas de vencimiento, mientras que un estudiante a punto de graduarse podría querer reservar una plaza de parking para la ceremonia de graduación. Para un tercer usuario podría ser importante saber que tiene plazos vencidos de libros de la biblioteca, mientras que un responsable de asistencia de los estudiantes podría querer recibir la notificación que un estudiante podría no completar su curso. En otras palabras, las aplicaciones de segunda generación garantizan que el usuario vea lo que es realmente importante para él.

Las aplicaciones móviles de primera generación intentan alcanzar la personalización agrupando a los usuarios de una manera muy superficial – normalmente mediante la universidad, el departamento o algún otro grupo de afiliación. Mientras que los grupos y los perfiles en base estas características fueron importantes en su momento, no cumplen con las expectativas de las población universitaria actual, cada vez más digital, que espera que la información sea mucho mas relevante para ellos. Presentar información personalizada al usuario es muy diferente del enfoque de la aplicación de primera generación de limitar la elección de los botones que los usuarios pueden apretar para guiarlos a la información que desean.

Las aplicaciones de segunda generación utilizan una amplia gama de factores, como el perfil de usuario, la ubicación y la función para asegurar la ideonidad, relevancia y personalización del contenido que se muestra y el acceso que tiene el usuario a las aplicaciones del campus. Mientras que una aplicación de primera generación puede incluir una sección en la aplicación de correo electrónico estándar del teléfono, las de segunda generación garantizan que los mensajes se envíen directamente solo a los estudiantes, profesores y personal relevante.



ExLibris campusM

Pongamos el campus en sus manos

Finalmente, una universidad se basa en el éxito de los estudiantes y su enseñanza, el aprendizaje y la investigación. Alcanzar el éxito de los estudiantes es la misión institucional y sus objetivos, así como las aspiraciones de su profesorado. Algunas universidades pueden necesitar aumentar el número matrículas para tener éxito, otras pueden tener muchas solicitudes pero a la vez un problema de permanencia. Las aplicaciones móviles de segunda generación desempeñan el papel de involucrar tanto a futuros estudiantes como a la población universitaria con los recursos que pueden ayudarles a alcanzar el éxito.

Los recursos que necesitan los usuarios para tener acceso y el contenido que quieren consumir cambiarán durante su participación en la universidad. Las aplicaciones de segunda generación cambian para adaptarse a las necesidades del usuario en cualquier momento de su recorrido académico. Un estudiante candidato necesita un uso muy diferente al de un ex alumno. El personal académico necesita diferentes sistemas de información y apoyo de los administradores.

Ilustrémoslo con la visión de un día en la vida de un estudiante.



Los estudiantes candidatos tienen un objetivo: seleccionar su universidad futura. El departamento de marketing y el personal de selección también tienen un objetivo: influenciar en el estudiante para que elija su universidad. Esta experiencia móvil inicial condicionará cómo el candidato ve su institución. Google se refiere al Momento Zero de la Verdad (ZMOT); la investigación que hace el estudiante antes de contactarle. Su sitio web y el marketing en línea sirven para orientar con éxito a los futuros estudiantes, a sus familias y a los profesores a través del ZMOT. Pero una vez que el estudiante ha decidido añadirle en su lista, sus necesidades cambian..

Querrán entonces centrarse en el contenido que les ayudará a tomar su decisión final. Este cambio desde la investigación al enfoque de esta tarea llevará al candidato al dispositivo que más utiliza durante el día

Ahora, estarán interactuando con la universidad en un entorno de comunicaciones en el que casi cada aplicación de su teléfono inteligente le muestra notificaciones a cada momento. En este punto, es probable que no haya mucho interés en ver las secciones de LMS, de la biblioteca o del registro de usuario, pero sí un deseo de recibir notificaciones a modo de recordatorio sobre los próximos plazos de su solicitud para entender fácilmente el avance de sus aplicaciones, la disponibilidad de ayudas económicas y recibir invitaciones para el día de puertas abiertas y entrevistas.

Ha llegado el día de puertas abiertas y los usuarios tienen diferentes necesidades. Se pasarán el día arriba y abajo, por lo que la portabilidad de los teléfonos inteligentes hace que sea la herramienta natural para ayudarles. Las Apps de primera generación reciben correos electrónicos; las de segunda generación se conectan a los servicios de tráfico, tren y bus. Las aplicaciones de primera generación muestran un mapa del campus en PDF; las de segunda generación, utilizan el mapa nativo del teléfono para crear una navegación personalizada. Las de primera generación dejan que el candidato pasee; las de segunda generación les guían para verlo todo, desde el alojamiento hasta la biblioteca, desde la cantina hasta el pabellón de deportes, desde las zonas de estudio hasta los laboratorios de investigación de acuerdo con las necesidades indicadas en el formulario.

Puertas abiertas

Una vez el estudiante ha hecho la solicitud y ha aceptado una oferta, hay que cambiar su visión de la aplicación. Las prestaciones para el día de puertas abiertas tienen que evolucionar para dar soporte a las admisiones y las matriculaciones. Pero no solamente en los aspectos académicos, también tienen que ayudarles con la parte más importante de la experiencia universitaria: su vida en la universidad.

Matricularse en los cursos correctos y seleccionar los módulos adecuados es importante pero también se entiende que la universidad puede tener problemas si retiene estudiantes que no se sienten parte de la familia académica, o que no encuentran gente afín. Una aplicación de segunda generación garantiza que en las admisiones diarias la gente tenga la oportunidad de venir con sus compañeros de clase para encontrar nuevas comunidades y grupos a los que unirse y empezar a generar la red de apoyo que les ayudará a prosperar.



ExLibris
campusM

Registrarse en los cursos

y módulos correctos es importante pero además una universidad no puede tener estudiantes que no sientan parte de la familia académica, o que no se sientan entre personas de ideas afines.
Una aplicación de segunda generación asegura que durante la admisión los estudiantes tienen la oportunidad de reunirse con nuevos compañeros de clase, para encontrar nuevos grupos para unirse y comenzar a generar lared de apoyo que los ayudará a prosperar.

Saber dónde se encuentran en su vida académica – sus calificaciones, añadiendo o cambiando los cursos y las fechas de entrega de las tareas – ayuda a los estudiantes a tener éxito pero también necesitan ayuda con los aspectos rutinarios de la vida. Ser capaz de gestionar un problema de alojamiento rápida y fácilmente le da al estudiante más tiempo para centrarse en aprender; incluso una cosa aparentemente pequeña como saber si una lavadora está libre, ayuda a reducir la fricción que disminuye el avance hacia el éxito académico. Las aplicaciones de segunda generación pueden ayudar a los estudiantes a navegar en el campus cuando, por ejemplo, se modifica un tutorial o se reprograma, incluso aprovechando aplicaciones de mapas y transporte para que lleguen a tiempo sugiriéndoles, por ejemplo, una ruta de autobús.



Mientras que las aplicaciones de segunda generación apoyan la vida del estudiante, también aportan datos valiosos que muestran si un estudiante está teniendo éxito o dificultades. Las de segunda generación pueden combinarse con iBeacons (dispositivos pequeños para la localización del dispositivo móvil a escala micro-local) para registrar en su sistema de seguimiento de asistencia que se ha asistido a una conferencia, permitir y registrar el acceso a espacios de aprendizaje, bibliotecas y los recursos utilizados.

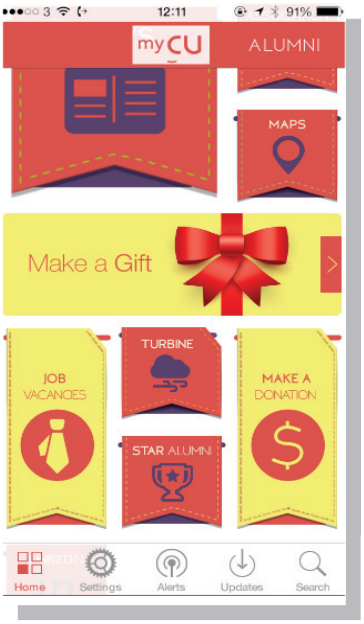


También pueden mostrar incluso si los estudiantes contribuyen activamente en la clase. Combinado con otros datos como las calificaciones y la puntualidad de las tareas, puede identificar no solamente a los estudiantes con riesgo de no finalizar los estudios, sino también los perfiles de comportamiento que pueden indicar éxito. Esto permite a la universidad usar la aplicación para ciertas acciones, como el acceso a la redacción de informes o ayuda adicional en el conocimiento de una asignatura.

El estudio y el apoyo al éxito conducen, por supuesto, a la graduación y, posiblemente, incluso a estudios de posgrado. Los actuales estudiantes "digitalmente nativos" son los estudiantes avanzados del mañana; todos aquellos que tendrán diferentes necesidades. Las plataformas de aplicaciones de segunda generación apoyan este cambio en las necesidades de los estudiantes a medida que progresan.

Este es otro de los cambios en la relación con la universidad, y aunque sea la misma persona, la información que necesita para darle apoyo en sus colaboraciones y oportunidades estudiantiles también cambian. Mientras su necesidad de acceder a su registro de estudiantes y su perfil dentro del sistema CRM institucional evoluciona, la necesidad de crear un compromiso relevante, oportuno y personalizado permanece si la universidad y los estudiantes establecen y construyen una relación fructífera a largo plazo.

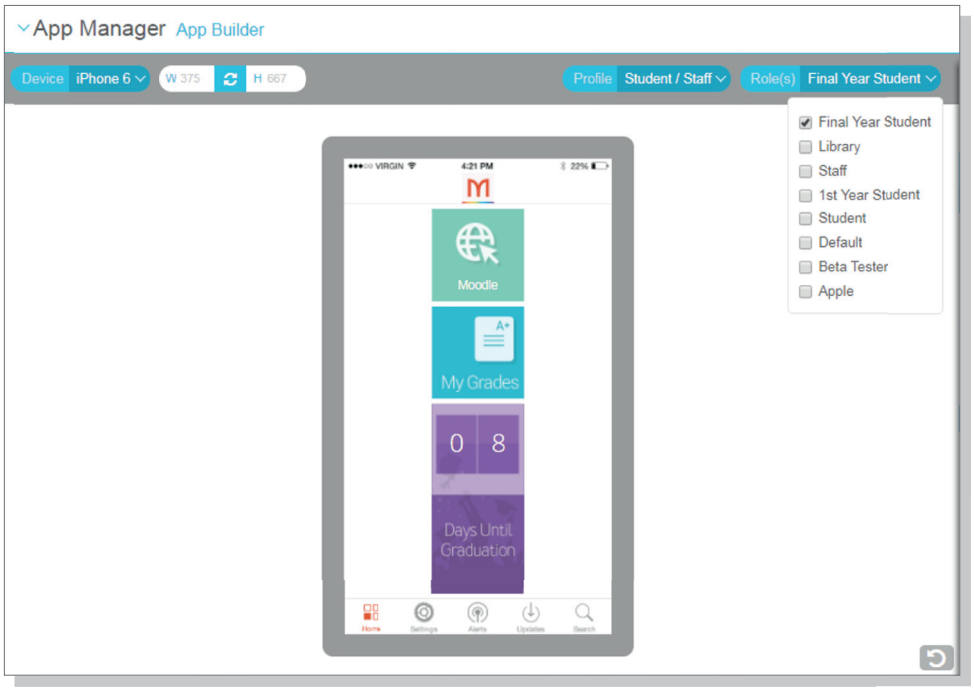
Por supuesto, hay muchos más perfiles y personas que necesitarán usar las aplicaciones de segunda generación. Académicos, investigadores, administradores y personas de soporte tendrán todos sus propias expectativas y demandas de la aplicación. Esta diversidad de público, combinada con el volumen de información que las universidades generan cada día, hace que sea esencial que su aplicación elimine lo que el usuario puede considerar el ruido irrelevante para dejar solamente el contenido y la información que realmente le importa.



Acercando campus al usuario

Esto hace que las aplicaciones de segunda generación sean candidatos ideales para la implementación basada en la nube que utiliza un modelo de software como servicio. Su apertura les permite combinar datos de diferentes sistemas universitarios, como e-learning, gestión de la biblioteca, registro de usuarios y sistemas de programación de cursos con herramientas de publicación de contenido en una combinación que satisface las necesidades únicas del usuario individual. Esto hace que las aplicaciones de segunda generación sean candidatos ideales para la implementación basada en la nube que utiliza un modelo de software como servicio. Su apertura les permite combinar datos de diferentes sistemas universitarios, como e-learning, gestión de la biblioteca, registro de usuarios y sistemas de programación de cursos con herramientas de publicación de contenido en una combinación que satisface las necesidades únicas del usuario individual.

Crear fácilmente campusM con l'App Manager



La solución campusM de Ex Libris está diseñada como una plataforma de aplicaciones basada en la nube que proporciona una funcionalidad totalmente integrada y con las herramientas necesarias para adaptarlo a las necesidades de instituciones únicas. Con cientos de aplicaciones de segunda generación en uso en toda Europa, Norteamérica y Asia-Pacífico, campusM está reconocida como la herramienta líder para transformar los servicios del campus en experiencias móviles personalizadas.

Para saber más, puede llamar al +44 (0) 207 255 0699
o envíe un correo electrónico a EMEAinfo@exlibrisgroup.com

ExLibris
campusM



ExLibris®
a ProQuest Company

campusM and Ex Libris is a trademark of Ex Libris, all other trademarks are acknowledged as the property of their respective owners. ©2017 Ex Libris GmBH
Ex Libris (Deutschland) GmbH, Gaststraße 18, Haus 2, 22761 Hamburg