

Mettere il campus a “portata di mano”

La guida definitiva alla creazione di esperienze personalizzate per ogni utente su dispositivo mobile

Gli studenti, i ricercatori, gli ex studenti e lo staff della vostra Istituzione si aspettano un accesso facile e rapido a servizi personalizzati sui propri dispositivi mobili, indipendentemente dal fatto che l’università sia già provvista di piattaforma mobile o stia cercando di sviluppare una strategia in tal senso.

In questa guida esaminiamo le sfide che ne derivano e forniamo alcune idee su come le app per dispositivi mobili di seconda generazione possono trasformare i servizi dell’Università in esperienze mobili personalizzate in modalità che per le app mobili di prima generazione sarebbero state irrealizzabili.

Ex Libris
campusM

Le sfide

Oggi i dipartimenti universitari sono altamente consapevoli di quanto sia comodo ed efficiente raggiungere studenti, accademici, personale ed ex studenti attraverso i dispositivi mobili. In molte istituzioni, sono apparse diverse app finalizzate a soddisfare le esigenze dei diversi soggetti interessati. Tuttavia, dai nostri oltre 30 anni di esperienza nella fornitura di soluzioni per l'istruzione superiore abbiamo appreso che la proliferazione è fonte di problemi. Spesso, in realtà, abbiamo assistito a casi di app molto scaricate che, per numerose ragioni, non sono riuscite a mantenere un elevato livello di coinvolgimento finendo poi per scomparire.

IN MEDIA, RILEVIAMO CIRCA UNDICI APP PER DISPOSITIVO MOBILE PER OGNI UNIVERSITÀ. NE CONSEGUONO TRE BASILARI PROBLEMI:

1. Il primo consiste nella duplicazione di sforzi, risorse e denaro da impiegare per la creazione e il mantenimento di queste app. Quando numerosi dipartimenti devono sviluppare o acquistare e, a maggior ragione, mantenere in efficienza le proprie applicazioni dedicate, molto spesso devono anche duplicare piattaforme, risorse e investimenti.

2. In secondo luogo, questo approccio conduce direttamente a incoerenze nell'esperienza d'uso delle applicazioni universitarie, nell'immagine che se ne deriva dell' Università e nei messaggi che gli utenti ricevono.

3. Infine, molteplici applicazioni, ognuna con una progettazione diversa ma essenzialmente con lo stesso scopo, confondono l'utente con conseguente trasformazione di ciò che dovrebbe essere un gruppo di esperienze semplici in attività caratterizzate da forti contrasti.

L'approccio delle "app multiple" di prima generazione alla fornitura di servizi mobili riflette il fatto che esistono molti gruppi di utenti diversi all'interno dell'Università, ciascuno con le proprie esigenze uniche. Studenti, facoltà e membri del personale, ex studenti e visitatori così come le persone che partecipano agli Open Day, hanno tutti esigenze, finalità e aspettative specifiche rispetto alla propria esperienza mobile. Tuttavia, questi utenti non desiderano o non si aspettano la riproduzione dell'intero sito web dell'Università su dispositivo mobile. In realtà, quando si parla di dispositivi mobili, le aspettative degli utenti si orientano verso l'accesso personalizzato e tempestivo a dati pertinenti.

Nessun dispositivo è più personale di uno smartphone. Mentre i PC sono spesso risorse di uso collettivo e i tablet passano a volte in diverse mani, gli smartphone vengono condivisi molto raramente. Gli smartphone sono personalizzati con toni, colori di sfondo e app scaricate come non accade per nessun altro dispositivo. Persino la disposizione sullo schermo delle icone delle app riflette il coinvolgimento dell'utente con il proprio telefono e il modo in cui il dispositivo interfaccia l'utente con il suo mondo. La natura estremamente personale del dispositivo si estende alle modalità in cui l'utente si aspetta di ottenere le informazioni ivi fornite che devono essere pertinenti, personali e ricevute solo quando desiderate o necessarie.

Ogni volta che non si riesce a comunicare in modo pertinente, personale e opportuno, l'esperienza ne risulta compromessa e aumenta la probabilità che il coinvolgimento si affievolisca creando i presupposti per la perdita o il fraintendimento delle comunicazioni. La capacità di affinare le comunicazioni per il pubblico di riferimento e di farle giungere all'attenzione dell'utente superando gli elementi di disturbo è un aspetto importante per la creazione di un'esperienza mobile che gli utenti apprezzeranno.

La personalizzazione è considerata ancora più preziosa. Partiamo dal presupposto che nessun telefono disporrebbe dello spazio sufficiente per ospitare un'app dell'Università che contenesse tutti gli aspetti di interesse di tutti i soggetti coinvolti. Il tentativo di ottenere un simile risultato comporta disordine, confusione e un'esperienza di scarsa qualità. Gli utenti vogliono vedere solo gli argomenti di loro interesse e riuscire ad accedere a ciò che desiderano quando ne hanno la necessità. In altre parole, l'app deve essere personale almeno quanto il telefono.

App di prima e seconda generazione

Infine, occorre considerare il problema della tempestività. Sebbene gli utenti apprezzino la velocità con cui possono usare l'app dell'Università, apprezzano ancora di più l'esperienza di ricevere le informazioni quando ne hanno bisogno. Un utente che riceve una notifica push che lo informa del cambiamento di orario di una conferenza è più soddisfatto di uno che scopre che la conferenza è stata annullata nel momento in cui arriva in una sala buia.

La sfida è consolidare le (troppe) app, il vasto assortimento di risorse e le disordinate comunicazioni dell'Università in un'esperienza unica per ciascun singolo soggetto interessato. Il 90% delle app in uso presso le università appartengono ancora alla prima generazione. Queste app sono spesso pulite ed eleganti ma non forniscono informazioni pertinenti in modo tempestivo e personalizzato. Gli sviluppatori delle app di prima generazione chiedevano agli utenti di scegliere se avere, sulla schermata principale, informazioni su studenti, ex studenti, ammissioni, staff oppure open day e quindi predisponevano sotto quelle sezioni tutto ciò che sarebbe stato di probabile interesse dell'utente.

Le app di seconda generazione sono progettate comprendendo che se si pretende che un'app contenga tutto per tutti, finirà di norma per non essere utilizzata da nessuno. Le app di seconda generazione, invece, garantiscono che l'utente veda solo le informazioni che sono realmente di suo interesse. Un potenziale studente sarà interessato ad una panoramica dei corsi e delle relative scadenze mentre uno studente che deve laurearsi nelle successive due settimane vuole noleggiare un abito adatto all'occasione o prenotare uno spazio di parcheggio per la cerimonia di laurea. Per un altro utente ancora potrebbe essere importante sapere se ha diversi prestiti bibliotecari scaduti da rendere mentre il responsabile del coinvolgimento degli studenti potrebbe essere interessato a ricevere una notifica nel caso in cui uno studente fosse a rischio di non completare il corso. In altre parole, le app di seconda generazione garantiscono che l'utente veda le informazioni attinenti a chi è e a cosa fa.

Le app mobili di prima generazione tentavano di raggiungere la pertinenza raggruppando gli utenti in modo piuttosto superficiale, solitamente per facoltà o dipartimento o altro gruppo di affiliazione. Anche se in precedenza il metodo di raggruppamento e profilazione in base all'affiliazione era all'avanguardia, non è riuscito a soddisfare le aspettative di una popolazione universitaria sempre più composta da nativi digitali che si attendevano di essere direttamente raggiunti dalle informazioni di interesse. L'inoltro di informazioni personalizzate all'utente rappresenta un approccio notevolmente diverso rispetto a quello delle app di prima generazione, che offrivano una scelta limitata di pulsanti da premere per essere diretti verso le informazioni desiderate.

Le app di seconda generazione si avvalgono di una vasta gamma di fattori come il profilo, la località e il ruolo dell'utente per garantire tempestività, pertinenza e personalizzazione del contenuto mostrato e dell'accesso che l'utente ha alle applicazioni dell'università. Mentre un'app di prima generazione può includere una tile che rimanda all'app standard del telefono per le e-mail, le app mobili di seconda generazione garantiscono l'inoltro diretto dei messaggi ai soli studenti, insegnanti e membri del personale interessati.



ExLibris campusM

Realizzare un campus a portata di studente

Infine, l'università è incentrata sulle persone e sul successo delle loro attività di insegnamento, apprendimento e ricerca. Le modalità di conseguimento del successo dipendono dalla missione e dagli obiettivi dell'istituzione, oltre che dalle aspirazioni delle sue persone. Per affermarsi, alcune università possono avere bisogno di incrementare le iscrizioni mentre altre possono avere abbondanza di candidati ma problemi con il loro successo o la loro ritenzione. Le app di seconda generazione devono fare la loro parte nel coinvolgimento dei potenziali studenti e della popolazione universitaria con le risorse che possono aiutare questi soggetti a completare il loro percorso con successo.

Le risorse alle quali gli utenti necessitano di accedere e i contenuti dei quali desiderano fruire cambieranno durante il loro impegno con l'università. Le app di seconda generazione cambiano per adattarsi alle necessità dell'utente giunto a qualsiasi tappa del viaggio accademico. Un potenziale studente ha bisogno di un accesso molto diverso rispetto a un ex studente. Lo staff accademico ha bisogno di diversi sistemi informativi e di supporto dagli amministratori.

Spieghiamo questo aspetto attraverso una panoramica su un intervallo di tempo relativo al viaggio di un ipotetico studente.



Il potenziale studente ha un obiettivo: scegliere la sua futura università. Anche lo staff che si occupa di marketing, sviluppo aziendale e reclutamento ha un obiettivo: convincere lo studente a scegliere la vostra università.

Questa esperienza mobile iniziale condizionerà il modo in cui il potenziale studente vedrà la vostra istituzione.

Google parla di momento zero della verità (ZMOT), la ricerca che lo studente effettua prima di contattarvi. Il compito del vostro sito web e del marketing online è indirizzare con successo i potenziali studenti, le loro famiglie e gli insegnanti attraverso lo ZMOT. Ma una volta che lo studente ha deciso di aggiungere la vostra Università alla sua lista dei favoriti, le sue esigenze cambiano.

Da quel momento in poi desidererà essere focalizzato su contenuti che lo aiutino a operare la scelta definitiva e mostrino l'avanzamento della sua candidatura. Questo passaggio dall'orientamento della ricerca al punto d'azione condurrà il candidato verso il dispositivo che utilizza maggiormente ogni giorno per attività di breve durata orientate ai compiti: il suo dispositivo mobile.

I candidati ora sono coinvolti insieme a voi in un ambiente di comunicazioni in cui quasi tutte le app sullo smartphone inoltrano notifiche e badge ogni minuto del giorno. Probabilmente, a questo punto l'utente è scarsamente interessato alla visualizzazione delle tile relative al Learnin Management System, alla biblioteca o all'accesso ai record dello studente. Vorrebbe invece ricevere promemoria sulle imminenti scadenze, comprendere velocemente lo stato di avanzamento della candidatura e la disponibilità di aiuti finanziari, oltre a ricevere inviti a Open Day e colloqui.

Open Day

Arriva il giorno dell'Open day e gli utenti manifestano esigenze di tipo diverso. Passeranno l'intera giornata in movimento quindi la portabilità trasforma lo smartphone in uno strumento naturale di aiuto concreto. Le app di prima generazione inviano un'e-mail con un set di istruzioni; le app di seconda generazione connettono l'utente a servizi come traffico, ferrovie e autobus.

Le app di prima generazione mostrano una mappa del campus in formato PDF; le app di seconda generazione usano le mappe native del telefono per creare una navigazione personalizzata. Le app di prima generazione offrono agli utenti un elenco dei meeting; le app di seconda generazione sfruttano gli inserimenti del calendario collegati ai profili degli intervistatori della facoltà, degli studenti ospitanti e probabilmente di altri potenziali studenti nella loro visita guidata. Le app di prima generazione lasciano girovagare i potenziali studenti; le app di seconda generazione li guidano a visitare tutto, dagli alloggi alla biblioteca, dalla mensa alla palestra, dalle aree dedicate allo studio ai laboratori di ricerca in base alle necessità indicate nel modulo di candidatura.

Una volta che lo studente ha presentato domanda e accettato un'offerta, l'app deve cambiare. Le funzioni dell'Open day devono evolversi supportando gli studenti nelle fasi di ammissione e iscrizione. Non devono però limitarsi agli aspetti accademici; devono anche aiutare gli studenti con la parte più importante dell'esperienza universitaria: la vita.

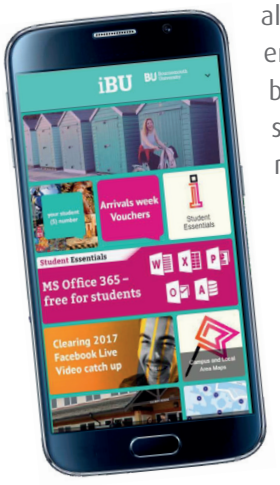


ExLibris
campusM

Iscriversi ai corsi appropriati

e scegliere i moduli opportuni sono tutte attività importanti ma sappiamo che un'università può incontrare difficoltà nel trattenere quegli studenti che non si sentono parte della famiglia accademica o che non incontrano persone con mentalità simile alla loro. Un'app di seconda generazione garantisce che il giorno dell'ammissione le persone abbiano l'opportunità di incontrarsi con i nuovi compagni di studi, trovare nuove compagnie e nuovi gruppi cui partecipare e iniziare a generare la rete di supporto che li aiuterà ad avere un percorso positivo.

Sapere a che punto del percorso accademico si trovano – i loro voti, aggiunta o cambiamento di corsi, date di scadenza dei compiti - favorisce il successo degli studenti, ma occorre anche un aiuto nei vari aspetti della vita quotidiana. Riuscire ad affrontare un problema riguardo alla sistemazione in modo facile e rapido permette allo studente di dedicare una maggiore quantità di tempo all'apprendimento; anche un elemento apparentemente trascurabile come sapere se la lavatrice al servizio lavanderia è disponibile rappresenta un aiuto gratuito per ridurre gli ostacoli che ostacolano i progressi verso il buon rendimento scolastico. Le app di seconda generazione possono aiutare gli studenti ad esplorare il campus quando, ad esempio, una lezione viene trasferita o riprogrammata, anche sfruttando le app delle mappe e dei trasporti per condurre gli studenti sul posto in orario suggerendo, ad esempio, un percorso dell'autobus.





Le app di seconda generazione, oltre a supportare la vita dello studente, forniscono anche preziosi dati che mostrano se lo studente sta conseguendo gli obiettivi, sta facendo progressi o se se sta invece incontrando difficoltà. Le app di seconda generazione possono combinarsi con gli iBeacons (piccoli sistemi che comunicano al dispositivo mobile il suo posizionamento su scala micro-locale) per registrare nel sistema di monitoraggio della frequenza l'eventuale partecipazione a una lezione oltre a consentire e registrare l'accesso agli spazi di apprendimento, alle biblioteche e alle risorse utilizzate. Possono mostrare se gli studenti leggono più del minimo necessario e contribuiscono attivamente alla lezione. Tutti questi elementi, combinati con altri dati come vettori dei voti, tempestività dei compiti e conoscenza che il tutor ha dello studente, possono identificare non solo gli studenti che rischiano di non completare il percorso ma anche i profili comportamentali che possono indicare il successo. Questo consente all'università di usare l'app per avviare determinati interventi come il supporto alla scrittura di temi o ulteriore coaching nella conoscenza dell'area tematica principale.

Un'attività di studio fruttuosa e un supporto ben riuscito conducono naturalmente alla laurea e, probabilmente, anche a studi post-laurea. I tuoi studenti universitari nativi digitali di oggi saranno gli studenti avanzati di domani, e sono tutti caratterizzati da esigenze diverse in continua evoluzione. Le piattaforme di app di seconda generazione supportano il cambiamento nelle esigenze degli utenti durante il viaggio che li porterà a diventare, infine, ex studenti.

Questo è un altro cambiamento nella relazione tra utente e Università e, sebbene si tratti sempre dello stesso individuo, anche le informazioni di cui necessita per supportare l'Università con contributi, attività di sostegno e opportunità per studenti cambiano. Mentre la necessità di accedere al proprio record dello studente e al proprio profilo nell'ambito del sistema CRM istituzionale si evolve, l'esigenza di creare un coinvolgimento pertinente, opportuno e personalizzato rimane se si riesce a stabilire e costruire con i tuoi utenti una fruttuosa relazione che duri nel tempo.



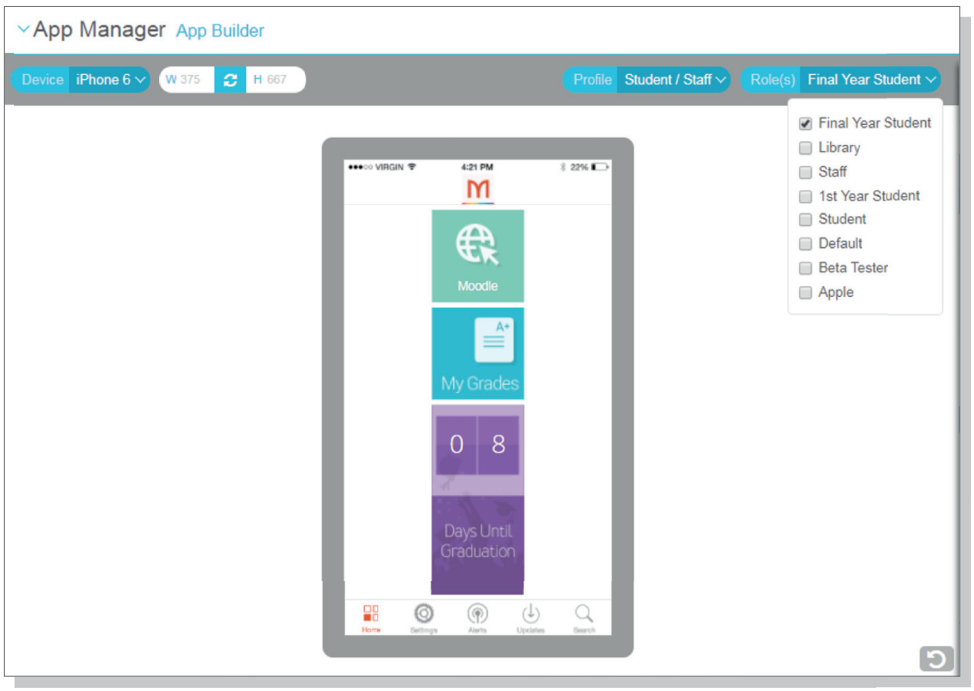
Naturalmente, esistono numerosi altri profili e utenti-tipo che necessitano di utilizzare le app di seconda generazione. Anche accademici, ricercatori, amministratori e staff di supporto avranno le proprie aspettative e le proprie richieste riguardo all'app. A causa della varietà del pubblico, combinata con l'elevato volume di informazioni che le università generano ogni giorno, diventa essenziale che l'app filtri gli elementi che l'utente potrebbe considerare superflui per lasciare solo contenuti e informazioni ritenuti veramente interessanti.

Mettere i sistemi universitari a portata di utente

Le app di seconda generazione utilizzano dati di registrazione e dati push oltre a contenuti basati su utenti-tipo per ridurre gli elementi superflui. Per l'utente, si tratta essenzialmente di un consolidamento di contenuti, dati e applicazioni. Tutto ciò necessita di una comunità eterogenea di fornitori di contenuti, dalle applicazioni universitarie back-end alle persone che necessitano di comunicare in modo tempestivo, pertinente e personale con il micro-pubblico e il macro-pubblico che può contare da poche decine a decine di migliaia di componenti.

Perciò, le app di seconda generazione sono candidati ideali per l'implementazione in cloud che si avvale del modello SaaS (Software-as-a-Service). La loro apertura consente di combinare dati provenienti da diversi sistemi universitari come sistemi di e-learning, gestione della biblioteca, record degli studenti e sistema di programmazione dei corsi con strumenti di pubblicazione dei contenuti in una miscela che soddisfa le esigenze uniche di ciascun utente.

Facilmente creare campusM con l'App Manager



La soluzione campusM di Ex Libris è interamente progettata come piattaforma di app in cloud che offre funzionalità pronte all'uso e gli strumenti per adeguarle alle proprie esigenze istituzionali uniche. Con centinaia di app di seconda generazione in uso in tutta Europa, Nord America e Asia Pacifica, è stato riconosciuto come strumento leader per la trasformazione dei servizi universitari in esperienze mobili personalizzate.

Per maggiori informazioni vi invitiamo a contattare il numero +39 051 0418019 o inviare
o inviare un'e-mail all'indirizzo info-italy@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