

**e[ad]**

**Escuela de Arquitectura y Diseño**  
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

Exámen Educación Remota  
Diseño de Experiencia de Usuarios & Servicios  
2020

Antonia Gallardo Díaz  
Profesor: Jorge Barahona  
18 de Junio, 2020

# Resumen

A raíz del COVID-19 toda la cotidianidad pasada cambió, diversas actividades están siendo adaptadas a un formato remoto para no establecer contactos. En particular los sistemas educativos tuvieron que adaptarse a una educación virtual, sin mayores conocimientos ni estudios previos, apoyándose en las TIC (tecnologías de la información y comunicación) lo que genera una experiencia totalmente nueva y confusa. La educación superior debe brindar un servicio adecuado de acuerdo a toda la diversidad de metodologías de carreras y cursos.

Los problemas que surgen en la enseñanza actual, son el distanciamiento social obligatorio que obliga a una metodología virtual, la realidad después del término de la pandemia, y la poca claridad en las metodologías implementadas en la universidad.

Se busca diseñar un servicio de educación universitaria, ya sea para estudiantes como para docentes y personal de la institución, aportando de alguna manera innovación en la enseñanza, y una experiencia grata y eficiente para los usuarios.

Palabras claves: Plataforma online, servicio, herramientas, innovación.

# Estrategia

## Objetivos

- El desarrollo de un servicio que incluya las necesidades, motivaciones y realidades de los usuarios finales (administradores, profesores y alumnos) para la Educación remota.
- Crear una experiencia grata y eficiente para la diversidad de usuarios, en la que tengan la capacidad de abrirse a nuevas maneras de aprendizaje.

## Metas

- La creación de una plataforma virtual
- Desarrollo de un nuevo tipo de enseñanza, donde se obtengan metodologías, herramientas e ideas para este nuevo servicio
- Brindar una mayor calidad en el aprendizaje en esta nueva plataforma
- Uso de las Tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo de la enseñanza

## Presupuestos

- Contar con recursos para desarrollar una plataforma LMS (learning management system)
- Tener en cuenta recursos para testeos e investigaciones que surjan a lo largo del proyecto
- Disposición de los docentes y funcionarios para establecer nuevas metodologías de enseñanza
- Abrirse a estudios e investigaciones acerca del e-learning

## Planificación

- Levantamiento de información y contexto, para tener conocimiento acerca las plataformas educativas, como de la enseñanza en sí.
- Comparar servicios de educación para establecer necesidades, deseos, descubrimientos y dolores.
- Identificar la diversidad de usuarios para conocer sus acciones.
- Implementación de nuevas herramientas y funciones.

# Stakeholder

A través de los stakeholders podemos identificar los posibles problemas que ven, de acuerdo a su relación con el servicio, nos entregan sus deseos y necesidades para este. Se establecen 4 tipos de posibles stakeholders, vinculados a funcionarios de universidades. De acuerdo a las preguntas deseamos comprender las distintas visiones que se tienen en un sistema educativo, respecto al servicio como la enseñanza.

- CRUCH
- Dirección de aula virtual de universidad
- Decanos
- Docentes

- 1)¿Cómo se relaciona la universidad con ud?
- 2)¿Qué objetivos en particular desea alcanzar con este proyecto?
- 3)¿Qué aspecto cree que es infaltable, de acuerdo a su relación, en este proyecto?
- 4)En cuanto al contexto pandemia ¿Cómo cree que se logra transmitir un buen servicio?
- 5)¿Qué es lo que más le preocupa de la plataforma?
- 6)¿Qué problema(s) tiene(s) cree que existen en la metodología de enseñanza hoy en día?
- 7)¿Cómo ve la enseñanza universitaria en 10 años?
- 8)¿Cómo ve a los estudiantes del 2030?

## **CRUCH**

El Consejo de Rectores, manifiesta su preocupación acerca de la calidad de educación que se está entregando, ya que la pandemia surgió de manera espontánea justo en época de inicio de clases por lo que ninguna universidad contaba con algún protocolo en caso de, las decisiones que se tomaron fueron rápidas, no se tenía mucho tiempo, eran soluciones que ningún funcionario como estudiante estaban capacitados. Por lo mismo se abarca el proyecto como una solución fuerte y distinta, ya que también se plantea acerca de las metodologías de enseñanza, poco a poco se convierten en un modelo anticuado y poco actualizado a las demandas de nuestro tiempo.

### **Dirección de aula virtual de universidad**

Esta dirección se especializa particularmente en aquello que queremos cambiar, la plataforma virtual de una universidad, creen en la innovación en las aulas, que sin duda es necesario brindar una nueva forma de enseñar incluyendo todas las tecnologías necesarias y disponibles. Se espera que se desarrollen habilidades complejas de acuerdo a la exigencia que piden los tiempos.

### **Decanos**

Se encuentran de manera más cercana a sus colegas docentes, por lo tanto tienen un contacto más estrecho con los estudiantes, se preocupan de mayor manera en cómo se vería afectada su unidad académica, cada carrera posee distintos métodos de enseñanza acorde al ramo del curso, por lo que los decanos tienen el conocimiento del aprendizaje que quieren brindar.

### **Docentes**

Son aquellos que tiene una interacción directa con los estudiantes, sus mayores motivaciones son el tener una plataforma que los apoye de manera justa, desean que pueda ofrecerles una variedad de herramientas en las que tengan la posibilidad de desarrollar la enseñanza de manera innovadora y motivante para sus alumnos. También proyectan su preocupación por la capacitación de esta plataforma, existen ganas de cambiar el modelo pero se deben entregar herramientas.

# Caso del Negocio

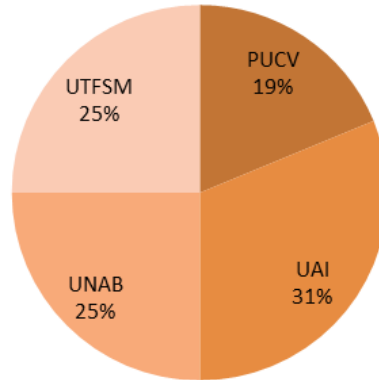
## Voz del Mercado

Mediante la comparación de plataformas online universitarias, se quiere identificar cuál posee mayores facilidades en su uso.

De acuerdo a 6 preguntas sobre elementos en las plataformas online de distintas universidades, nos indica el porcentaje cuál tiene mayores facilidades para su uso, como cual posee una menor facilidad para manejar.

<b>BENCHMARK A PLATAFORMAS VIRTUALES UNIVERSITARIAS</b>				
Se busca saber las distintas facilidades que ofrecen plataformas vituales				
Usa una escala binaria para poner la calificación SI = 1 / NO = 0				
	<b>PUCV</b>	<b>UAI</b>	<b>UNAB</b>	<b>UFSM</b>
¿Es sencillo ingresar a la plataforma online?	0	1	1	1
¿Existe información introductoria acerca del uso de la plataforma?	0	1	0	0
¿En la página de inicio se señalan los cursos de manera clara?	1	1	1	1
¿El sistema logra mostrar una ventana de avisos permanente? (próxima evaluación, clase, foro, etc.)	1	0	0	1
¿Se tiene acceso directo a las clases online?	0	1	1	0
¿Disponen de foros o herramientas para consultar dudas en a misma plataforma?	1	1	1	1
<b>TOTALES</b>	<b>50,00%</b>	<b>83,33%</b>	<b>66,67%</b>	<b>66,67%</b>

## BENCHMARK A PLATAFORMAS VIRTUALES UNIVERSITARIAS



El con mayor porcentaje pertenece a la plataforma virtual de la UAI, posee varias herramientas que son de fácil acceso y a la vez aportan para una buena usabilidad. Esta plataforma se diferencia de las otras por el orden claro que transmite, lo que logra una experiencia grata y sin mayores dificultades.



Introducción al aula,  
proporciona ayuda  
al inicio de la página

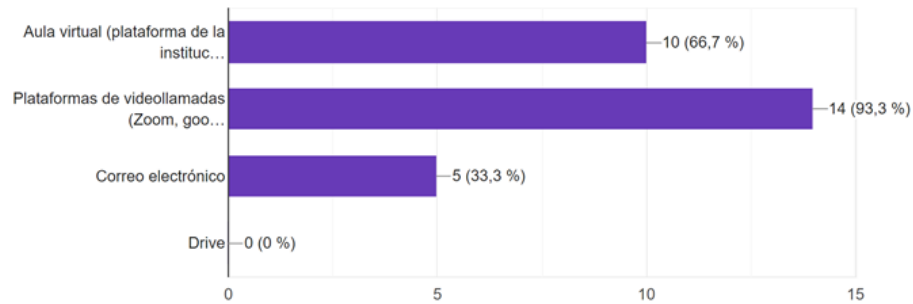
## Voz del usuario

### Encuestas a usuarios

Se realizan 15 encuestas entre estudiantes de distintas universidades respecto al uso de sus plataformas virtuales. Mediante palabras claves, plataforma virtual, servicio, necesidades, herramientas, defino más o menos lo que debo tener de conocimiento.

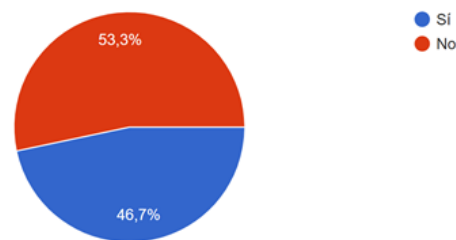
¿Qué medio(s) utiliza tu institución para realizar las clases? (Puedes marcar más de una)

15 respuestas



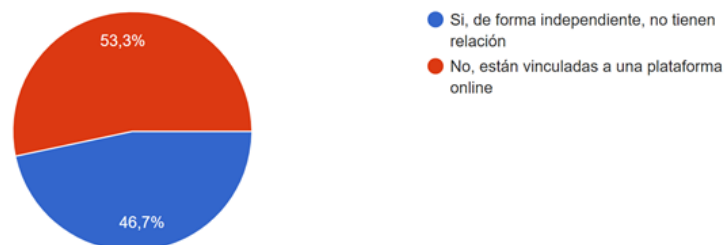
¿Consideras este/estos medio(s) suficiente(s)?

15 respuestas



Las distintas herramientas que se ofrecen (videollamadas, foros, carpetas de archivos, etc.) ¿actúan de forma independiente?

15 respuestas

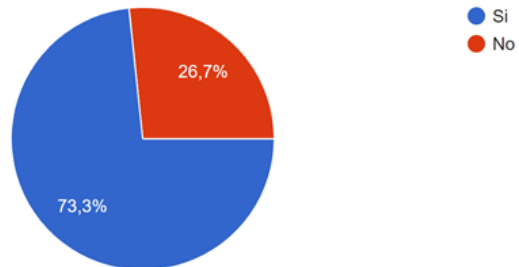


**Se tenía pensado que la mayoría respondería que los servicios sí están ligados, pero poco menos de la mitad señaló que las tecnologías actúan de forma independiente.**



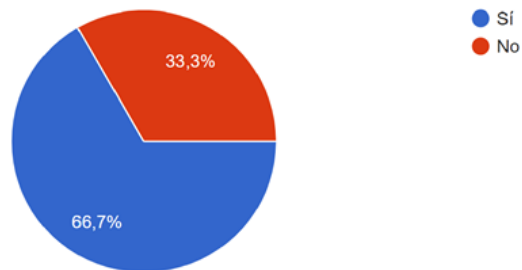
¿Crees que la institución en la cual estudias, te ha brindado un buen servicio?

15 respuestas



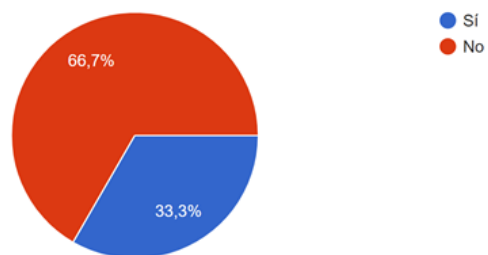
¿Estás conforme con la metodología de enseñanza que entrega tu universidad?

15 respuestas



metodología online?

15 respuestas



**Pregunta abierta:**

**Respecto a las herramientas que te brinda la plataforma virtual de tu institución, ¿Qué crees que hace falta para brindar una experiencia amena al estudio?**

- **Una plataforma que las una a todas para no tener que revisar tantas páginas diferentes para cada cosa**
  
- **Más que todo, mejores metodologías, algo basado en evidencia. No puede ser que los profesores hagan las mismas clases expositivas, solo que ahora de manera virtual**
  
- **No nos capacitaron sobre la plataforma, tampoco a los docentes, por lo tanto, no saben ocuparla y la forma de controlar la copia es a través de la disminución del tiempo. En consecuencia, tengo pruebas de 30 min por la página y no son ni 60 seg por pregunta. Inclusive a veces es menos tiempo.**
- **Una notificación que se habrá como pantalla emergente en el computador cuando esté por empezar una clase**
- **Soluciones en caso de falla. Algún método que certifique en caso de que lo anterior suceda.**
- **Espacios para conversar sobre lo que se lee en las distintas asignaturas**
- **Biblioteca virtual con los textos que me piden leer en las asignaturas**
- **Mayor flexibilidad**

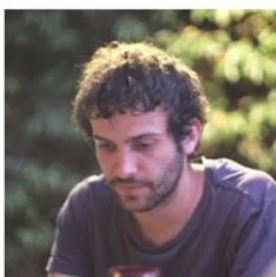
# Arquetipos



Héctor Díaz

SHORT NAME  
TITO

## IMAGE



AGE  
20

GENDER  
Masculino

## MOOD IMAGES



## OCCUPATION

Estudiante

## NATIONALITY

Chilena

## DESCRIPTION

Héctor es estudiante de segundo año de Agronomía, se trasladó a la región de Valparaíso para estudiar, es oriundo de Temuco, es el mayor de 4 hermanos y el primero en ingresar a la universidad, tras la situación con el COVID-19 se quedó con su familia en el Sur. A Hector le fascina acampar en la naturaleza y la fotografía, no le interesan mucho las redes sociales, ni el mundo de la tecnología. Es un estudiante responsable pero le cuesta concentrarse, a pesar de todo intenta dar lo mejor de sí.

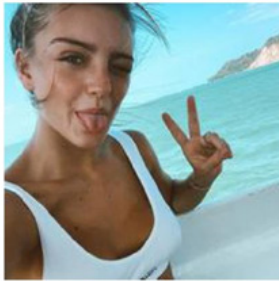
- ▶ Frustraciones: Hallar una plataforma complicada de manejar, y que no señale fechas, ni calendarios,
- ▶ Deseos: Necesita de un sistema que se adapte a él, que señalen de manera clara las funciones y operaciones posibles por realizar.
- ▶ Nivel Tecnológico: Medio, utiliza celular más que nada para comunicarse, y pasa poco tiempo en rrss. El uso del computador es fundamental.



Daniela Lazcano

SHORT NAME  
DANI

IMAGE



AGE

23

GENDER

Femenino

MOOD IMAGES



OCCUPATION

Estudiante

NATIONALITY

Chilena

DESCRIPTION

Daniela va en cuarto año de Psicología, vive en la misma ciudad que su universidad, junto a sus padres en Viña del mar, asistió a un colegio privado durante su etapa escolar, toda su vida se ha desarrollado en esta ciudad. Es una persona exigente consigo misma, responsable y destacada alumna de su generación. Le apasiona leer y siempre sabe lo que pasa en su entorno. Tras la pandemia, Daniela se organiza de mejor manera con las clases, no son de su agrado, pero intenta sacar el mayor provecho.

- ▶ Frustraciones: Un sistema de educación poco eficiente y de mala calidad, le causaría un mal rato con su organización académica.
- ▶ Deseo: Encontrarse con un sitio en el que puede explayarse de conocimientos, tener capacidad de realizar distintas acciones en torno a sus estudios.
- ▶ Nivel Tecnológico: Alto, tiene conocimiento de diversas aplicaciones y dispositivos modernos.



Alberto Fuenzalida

SHORT NAME  
BETO

IMAGE



OCCUPATION

Docente

NATIONALITY

Chilena

MARITAL STATUS

Casado

AGE

55

GENDER

Masculino

MOOD IMAGES



DESCRIPTION

Alberto es parte del cuerpo docente de una universidad en Santiago, enseña en la facultad de ingeniería. Tiene bastante experiencia en directorios de empresas por lo que gusta de enseñar sus conocimientos para enfrentarse a la realidad laboral. Es práctico y valora el tiempo, vive junto a su esposa, quién lo obliga a dejar el trabajo los domingos, son sagrados, prefiere leer el diario en formato físico, aún así algunas veces se informa a través de su computador.

- ▶ Frustraciones: Su desempeño como profesor baje de calidad por no tener conocimiento en el sistema educativo, por lo tanto pasar rabia frente algo muy tecnológico.
- ▶ Deseos: Expresarse de buena manera con los estudiantes a través de la plataforma, a la vez que sea fácil de manejar.
- ▶ Nivel Tecnológico: Medio, ocupa su computador diariamente para el trabajo pero no sabe mucho de nuevas tecnologías.



Carla Ibacache

SHORT NAME

CARLI

IMAGE



AGE

17

GENDER

Femenino

MOOD IMAGES



OCCUPATION

Estudiante

NATIONALITY

Chilena

DESCRIPTION

Carla ingresará a Derecho en la Universidad de Chile, proviene de la Serena, tras prepararse para la PSU en su colegio y además de un preuniversitario, recibió excelentes resultados. Junto con su familia decidieron estudiar en la capital, no conocen mucho del ambiente universitario ya que es la primera en ingresar a la educación superior, y tampoco se manejan demasiado en Santiago como entorno. Tiene bastante personalidad, destacaba en actividades extracurriculares de su colegio y lucha por sus convicciones personales.

- ▶ Frustraciones: Encontrarse con un sistema totalmente distinto al acostumbrado del colegio, que le sea difícil y frustrante de entender.
- ▶ Deseos: Descubrir un sitio amigable y preocupado por sus alumnos "mechones", que sepan transmitir tranquilidad a este nuevo mundo universitario.
- ▶ Nivel Tecnológico: Medio alto, pendiente de sus rrs.



Ivan Noguera

SHORT NAME  
VANI

IMAGE



AGE

36

GENDER

Masculino

MOOD IMAGES



OCCUPATION

Docente

NATIONALITY

Chilena

MARITAL STATUS

Soltero

DESCRIPTION

Ivan es profesor en la facultad de Comunicaciones, de periodismo, intenta todo lo posible por que sus clases sean innovadoras e interesantes, le encanta discutir temas actuales con sus alumnos. Su red social favorita es el twitter y juega a la pelota de vez en cuando con sus amigos. Siempre le interesó la pedagogía, por lo que constantemente está informándose de nuevas metodologías para enseñar. A parte de enseñar, trabaja en proyectos simultáneos en un medio local. Vive solo junto a su perro en Ñuñoa, se siente privilegiado al tener una vida cómoda y la flexibilidad que poseen sus trabajos.

- ▶ Frustraciones: Hallar un sistema educativo anticuado y poco eficiente para trabajar.
- ▶ Deseo: Gustaría de un sistema flexible en el que los conocimientos puedan explayarse de la mejor manera posible para sus alumnos.
- ▶ Nivel Tecnológico: Medio Alto, maneja sus rrss, ocupa mayormente su tiempo en el computador.

### Investigación del usuario

A través de las encuestas y los arquetipos podemos analizar ciertos hábitos y condiciones que realizan los usuarios, estudiantes, prospectos y equipo docente y coordinador. Existe una especie de rechazo a las clases online debido a lo distinto que puede surgir dentro del aula, las clases presenciales ya de por sí cargan con una experiencia única, es el estar presente físicamente dispuesto a cualquier tipo de interacción y un entorno cálido y humano. Por lo mismo esta irrupción del e-learning, removi6 a todos aquellos que no estaban acostumbrados a este sistema que incorpora nuevas tecnologías.

Se deja en claro que el sistema no es del todo err6neo, por lo que ya establecemos materia en donde trabajar, surgen dos problemas, la plataforma en sí, no logra ser suficiente para cubrir el desarrollo del estudiante, tanto así como el docente, hay una falta de herramientas que podrían limitar ese diálogo de estudiante-profesor, y a la vez mejorar el tipo de enseñanza que se practica, que nos deriva a otro problema en cuestión.

Hay una preocupación por parte de la metodología de enseñanza, si bien el modelo educativo que tratan las universidades intenta romper con el tradicional, se enfocan en la formación de un profesional y ciudadano para el futuro, con mirada crítica, capacidad de investigación y el trabajar de forma colaborativa, no logran tener cabida en una sala que los limita.

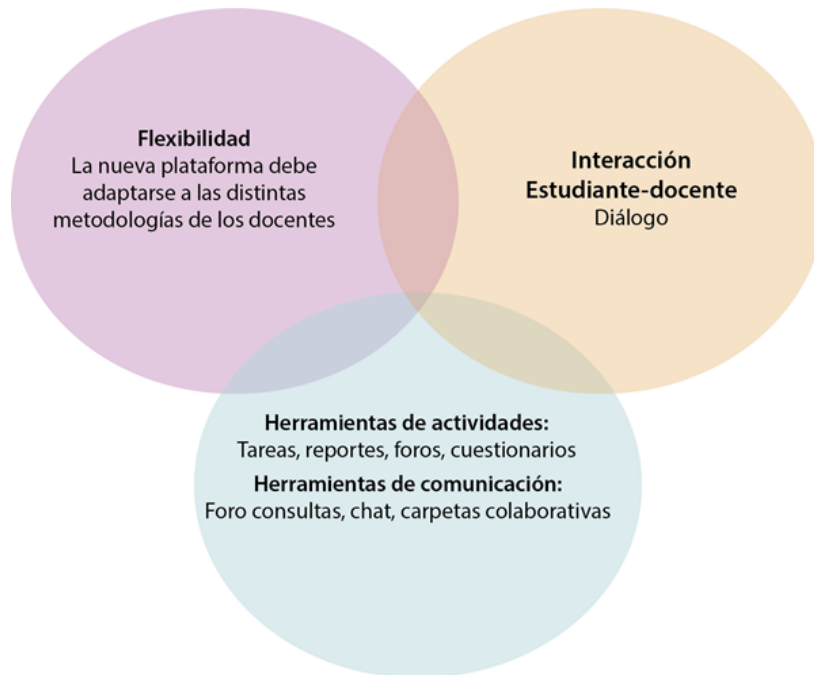
### Investigación de Mercado

Con la comparación de las plataformas online universitarias nos adentramos en las distintas soluciones que podrían surgir, de forma que se empiece por la claridad del sitio web, debe transmitir seguridad y legibilidad al usuario, de manera que este no entre en dudas en realizar alguna acción, y la adhesión de nuevas herramientas para el perfeccionamiento de la enseñanza. Uno de los problemas que se manifestaba en cuanto al control del sistema online era los diversos medios que funcionaban de manera independiente, los estudiantes que se encontraban conformes calzaban con aulas virtuales que poseían más características, tipo accesos directos, en lugar de tener diferentes servicios sin ninguna relación.

Investigando acerca de las plataformas de aprendizaje, se evidencia que estos servicios se basan en algún modelo pedagógico, lo que se busca es encontrar una metodología que incorpore tres elementos, interacción alumno-docente, flexibilidad, y colaboración a través de herramientas, las cuales son útiles para el aprendizaje y enseñanza.

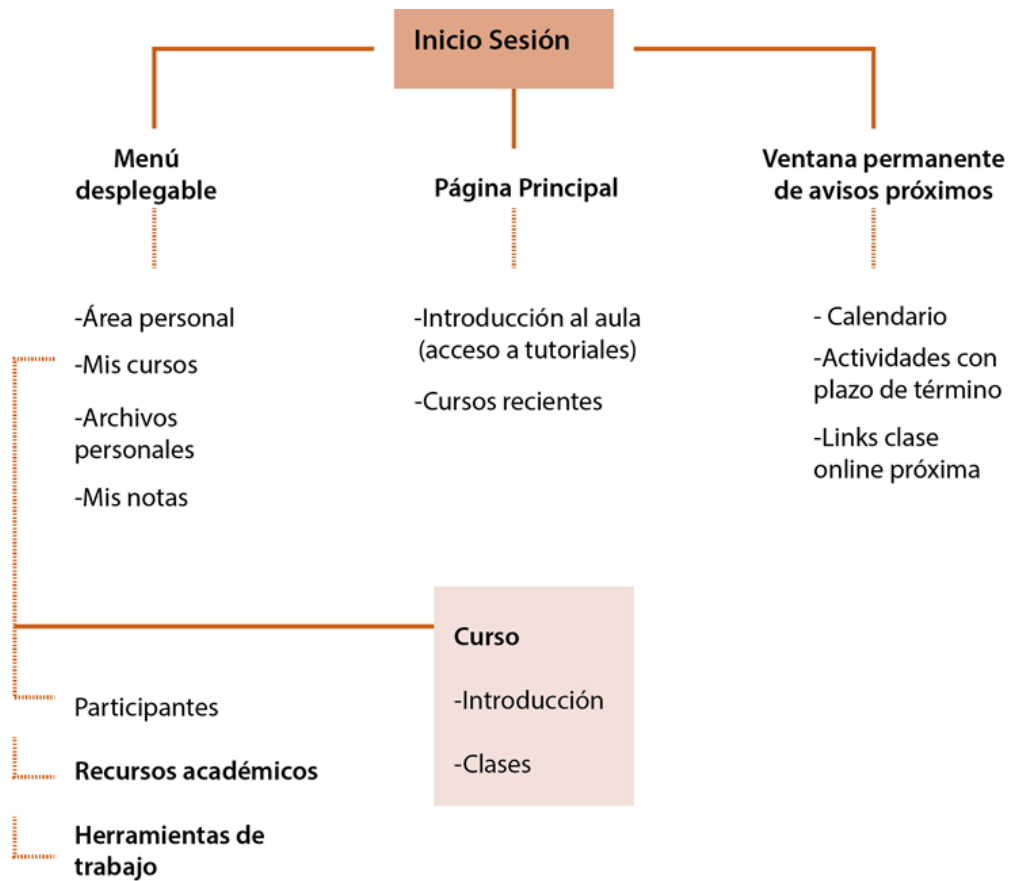


## Herramientas para el aprendizaje

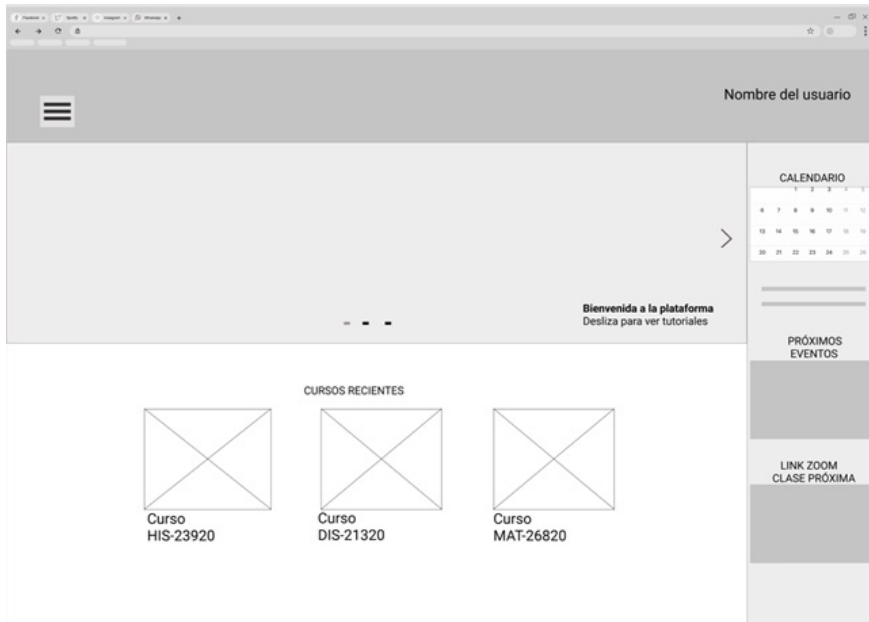
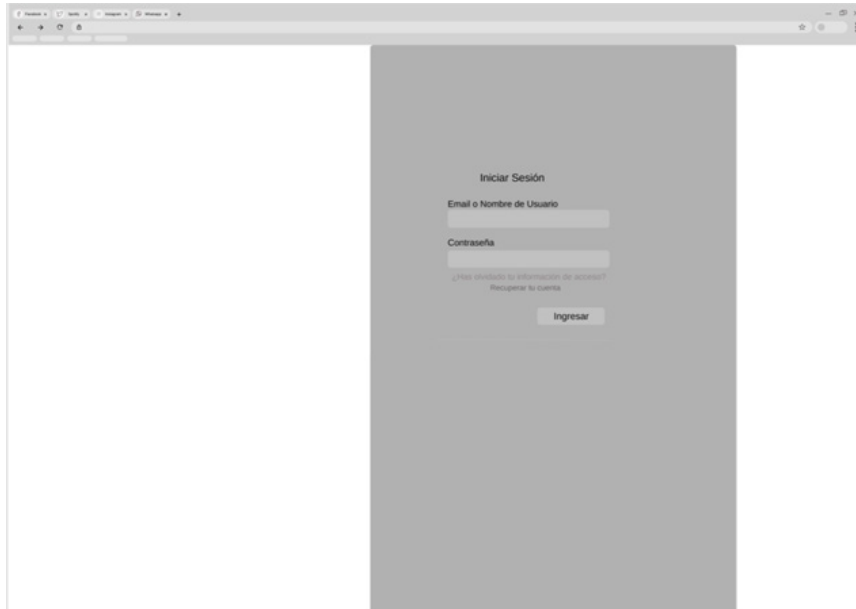


# Contenido

## Mapa de Navegación



# Wireframes



Nombre del usuario

**Mis cursos**

Curso DIS-21320    Curso DIS-21320

Curso EAD-25420    Curso EAD-25820

Curso HIS-23920    Curso MAT-26820

CALENDARIO

PRÓXIMOS EVENTOS

LINK ZOOM CLASE PRÓXIMA

Nombre del usuario

**MAT-26820**  
ESPACIO GEOMETRICO

\*Participantes

\*Bibliografía  
Biblioteca Virtual

\*Foro Consultas  
\*Foro Social

\*Crear nuevo archivo  
Edita tus archivos

\*Cuestionarios

\*Calificaciones

Página Principal

Área personal

**Curso MAT-26820**  
CURSO DEL ESPACIO GEOMETRICO

DESCRIPCIÓN DEL CURSO  
PROGRAMA  
BIBLIOGRAFÍA  
FORO CONSULTAS

SALA VIRTUAL  
Martes y jueves 14:00 a 17:00  
www.zoom.jakn.wer

**SEMANA 15**

Reportes  
Clase grabada  
Foro social

CALENDARIO

PRÓXIMOS EVENTOS

LINK ZOOM CLASE PRÓXIMA

# Conclusión

Las experiencias son rápidas y cambian constantemente, hasta hace poco las clases parecían “normales” y de un momento a otro nos encontramos con limitantes, por lo mismo, a través de todo el proceso llevado a cabo, se infiere como el problema que transmite la educación online connota en algo negativo y poco grato, somos seres sociales que buscan interacción, por lo que sumergirse en esta nueva realidad tecnológica provoca un disgusto entre varios, sumado a la lenta organización de partes de superiores, los usuarios no estaban capacitados para este nuevo sistema. Si bien ha pasado tiempo las personas se comienzan acostumbrar, les surge el hábito de estar atentos, revisar correos, whatsapp, aula, etc. Nos damos cuenta que los usuarios que están más conformes poseen una plataforma que transmite orden, y un diálogo flexible con los docentes y coordinadores. Se sabe que la calidad no será igual, pero por qué no darle una oportunidad a la tecnología, nos entrega herramientas con las que podemos trabajar en una nueva enseñanza.

El tener esto en cuenta en la creación de una plataforma online de educación, se manifiesta aquellas sensaciones que planteaban autores vistos en clases, diseñamos experiencia, una plataforma que no es acogedora y confusa genera frustración, en cambio sí transformamos esta relación usuario-computador, a algo más cálido y entendible, la manera de comprender la plataforma cambia. Es tiempo que la innovación se apodere de las clases, existiendo una inmensidad de tecnologías y herramientas se apuesta por un nuevo modelo de enseñanza, donde estudiante, docente, aprendizaje, se relacionan de manera igual, el trabajo es en conjunto y de manera colaborativa, se trata romper con los esquemas tradicionales donde la enseñanza se queda en la retención del conocimiento, tenemos que dar cabida a las distintas herramientas que puedan surgir para crear una buena experiencia de aprendizaje como de enseñanza. Si un medio dispone límites para enseñar se debe pensar de otra forma, este no puede poner barreras si no al contrario debe ser un agente que se potencie, capaz de motivar a los profesores como a los estudiantes.