

CAPÍTULO I

Protocolo

1. ANTECEDENTES

1.1. El Colegio de Postgraduados

El Colegio de Postgraduados (CP), es una institución de enseñanza, investigación y extensión en Ciencias Agroalimentarias que ha contribuido, desde su fundación en 1959, al desarrollo del país a través del establecimiento de programas académicos sobre casi todas las disciplinas del conocimiento agronómico y afines, y mediante la realización de actividades de investigación y servicio dirigidos a la solución de problemas del sector agrícola, pecuario y forestal de México.

A más de cuatro décadas de actividades, el Colegio de Postgraduados ha alcanzado niveles de excelencia que lo han consolidado como una de las instituciones más importantes de postgrado no sólo de México sino también de América Latina.

Se ha conjuntado un cuerpo académico de alta calidad integrado por doctores y maestros en ciencias, de los cuales 60% pertenecen al Sistema Nacional de Investigadores, lo que ha permitido que de las 20 especialidades que ofrece, 19 formen parte del Padrón de Excelencia del CONACyT.

Las actividades de posgrado del CP se vinculan estrechamente con los problemas del sector agropecuario y forestal, no sólo en su Sede, sino también en los Campus, y las zonas de influencia de éstos, y que constituyen los elementos estructurales para la docencia, investigación, capacitación y servicio en ámbitos ecológicos específicos de trabajo, establecidos en importantes regiones agrícolas del país con características definidas en cuanto a clima, suelos, cultivos y problemas socioeconómicos de sus pobladores.

En 2001 y para efectos de la Ley para el Fomento de la Investigación Científica y Tecnológica, la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación y el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, se reconoce al Colegio de Postgraduados como Centro Público de investigación (Diario Oficial del 8 de agosto de 2001).



Figura 1. Vista general del edificio de gobierno del Colegio de Postgraduados, Campus Montecillo, en Texcoco, Estado de México.

1.2. Taller de Visión

Para completar esta etapa de suma importancia para fundamentar el diseño arquitectónico del sitio web del Colegio de Postgraduados (CP), y debido a que los procesos estratégicos afectan a toda persona involucrada en el desarrollo del diseño orientado al usuario (Garrett, 2003), se invitó a un grupo de personas involucradas a distintos niveles con las actividades sustantivas de la institución con poder de toma de decisiones, cuyas áreas se verán afectadas por la estrategia del sitio web, para tener el mayor número posible de perspectivas respecto a los objetivos del sitio web y de las necesidades de la audiencia objetivo. El grupo de trabajo estuvo conformado por algunos miembros del Consejo Técnico, máxima autoridad institucional, a participar en un Taller de Visión, en donde se definieron la misión, visión y objetivos estratégicos, así como los alcances que pretende a través de su sitio web en el mercado educativo y de investigación en ciencias agrícolas.

Específicamente, el grupo de trabajo estuvo integrado por:

- Director General
- Secretario General
- Subdirector de Educación
- Administrador actual del sitio
- Director del Campus Montecillo
- Profesora investigadora
- Estudiante

Al finalizar dos sesiones de una hora y media cada una se obtuvieron importantes datos acerca de los objetivos, las necesidades, las audiencias de interés y los argumentos que se utilizarán en los mensajes comunicativos. Por añadidura se identifican también las fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad en el rubro de la comunicación hacia el exterior a través del sitio web, cuyo conocimiento ayudará al CP a construir de manera estratégica un sitio web que responda a las necesidades y objetivos de la audiencia meta sin descuidar las necesidades y objetivos institucionales.



Figura 2. Taller de Visión en la sala de Consejo del Colegio de Postgraduados, Campus Montecillo, en Texcoco, Estado de México.

Por acuerdo de los asistentes al Taller de Visión se definieron los siguientes aspectos:

1.2.1. Misión

El Colegio de Postgraduados es una institución educativa que genera, difunde y aplica conocimiento para el manejo sustentable de los recursos naturales, la producción de alimentos nutritivos e inocuos, y el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad.

1.2.2. Visión

El Colegio de Postgraduados es una comunidad comprometida con la sociedad que fomenta el desarrollo personal, la creatividad académica y la generación de conocimiento colectivo para superar al existente, las ideologías y la estructura disciplinaria. Reafirma los valores de la sociedad cultivando y enriqueciendo la mente y el espíritu de los individuos. Sus modelos educativos y organizacionales están actualizados y en superación permanente.

1.2.3. Valores

Sus estudiantes, profesores, ex alumnos y personal de apoyo buscan esos objetivos en un contexto de libertad con responsabilidad. Impulsa la iniciativa, la integridad y la excelencia académica en un ambiente de humanismo, honradez, trabajo creativo y civilidad y sus hallazgos como Centro Público de Investigación están al servicio de la sociedad.



Figura 3. Vista general del edificio de aulas del Colegio de Postgraduados, Campus Montecillo, en Texcoco, Estado de México.

1.2.4. Objetivos estratégicos

El Colegio de Postgraduados es una institución educativa cuyas actividades sustantivas son la generación, difusión y aplicación del conocimiento. En función de esas tres actividades y de la necesidad de contar con una administración que permita realizarlas de manera eficaz, se definieron los objetivos estratégicos siguientes:

- Educar y formar personas creativas e innovadoras que atiendan las necesidades agroalimentarias de la sociedad en un contexto de desarrollo sustentable.

- Realizar investigación generadora de conocimiento pertinente para el manejo sustentable de los recursos naturales y la producción de alimentos nutritivos e inoctrinos.
- Mejorar la calidad de vida de la sociedad y retroalimentar las actividades académicas a través de la vinculación.
- Contar con procesos administrativos certificados que apoyen en forma eficaz y eficiente a las actividades sustantivas de la institución.

Dada su complejidad y compromiso que una institución educativa como el CP tiene con la sociedad, se considera de relevancia el establecimiento de comunicación con su entorno a través de distintos medios, incluyendo las nuevas tecnologías para la información y la comunicación.

Con la administración que se estrenaba en 1998, el Colegio se enfrentó al hecho de que no se tenía presencia fuera del entorno más cercano. Entonces, se crea el sitio web como una medida emergente y como reacción inmediata y no como entidad planificada y con bases estratégicas.

El sitio ofrecía, básicamente, información general acerca de su conformación administrativa, su oferta académica de maestrías y doctorados en Ciencias Agroalimentarias que impartía en sus Campi a lo largo del territorio nacional. Desde entonces, el desarrollo del sitio institucional ha estado a cargo de áreas relacionadas con las ciencias de la computación y las tecnologías de la información, sin la intervención de profesionales que manejen aspectos estratégicos, comunicacionales y de usabilidad, por lo que sus alcances se han visto reducidos a la difusión del qué hacer institucional en materia de enseñanza y de investigación, entre lo que podemos mencionar: información general, los programas de maestría y doctorado que se ofrecen, requisitos y trámites de admisión, ayuda financiera, eventos próximos a realizarse, dejando a un lado servicios a distancia como registros e inscripciones en línea o bien, cursos a distancia.

Existe la conciencia dentro de la institución que actualmente se requiere competir en un mercado globalizado y regido por relaciones virtuales a diversos niveles, por lo que la adopción de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) debe ser una prioridad tanto para el CP como para toda institución educativa que busque competir en el mercado mundial.

1.2.5. Del Sitio Web del Colegio de Postgraduados

1.2.5.1. Objetivos

En lo general este sitio como sitio de referencia bien diseñado debe permitir al usuario acceder a él a encontrar lo que busca e imprimir o descargar fácilmente lo que ha encontrado. La estructura de contenidos y menús deberá organizarse de tal manera que permita una gran agilidad en la búsqueda y recuperación de resultados, así como una descarga de los archivos y una impresión en papel fáciles. Debe también contener un sistema de búsqueda que permita la introducción de varios parámetros en lugar de confiar en la búsqueda a partir de palabras clave. En este tipo de sitios se requiere que el tiempo de conexión sea generalmente corto.

En lo particular, a partir de los elementos de la identidad institucional debemos plantear los objetivos del sitio siendo congruentes con las actividades sustantivas que promueve.

Enseñanza

- Informar a la audiencia potencial sobre las facilidades que ofrece el Colegio de Postgraduados y los requisitos de admisión para cursar alguno de sus programas de estudios.

- Proveer información actualizada y consistente respecto a los programas de maestría, doctorado y educación continua a la audiencia interna y externa.
- Promover la excelencia educativa.

Investigación

- Difundir los proyectos y líneas de investigación que se desarrollan en el Colegio de Postgraduados.
- Dar a conocer los avances de investigación.
- Crear redes informativas con organizaciones, instituciones y centros públicos de investigación nacionales e internacionales.

Extensión

- Difundir a la comunidad acerca de las funciones de la institución y de los diversos avances científicos que repercuten en el desarrollo agropecuario de las poblaciones circundantes.
- Informar sobre las asesorías disponibles para instituciones, organizaciones de productores y pequeños productores, en diversas áreas del conocimiento agropecuario que promueven el desarrollo sustentable de las comunidades.
- Promover el desarrollo sustentable del país.
- Intercambiar experiencias exitosas en la vinculación de la educación de postgrado y la investigación con la sociedad en general.

En el aspecto estratégico hablamos de los elementos que nos ayudarán a obtener una experiencia exitosa de usuario, esto es que apegados a los lineamientos de usabilidad propuestos por Jacob Nielsen (Nielsen, 2000) un sitio debe permitir al usuario completar exitosamente sus tareas con eficacia y en el menor tiempo posible (productividad), dentro de un ambiente intuitivo y de aspecto agradable. Lo anterior se expresa visualmente en la Figura 5, que muestra la relación que existe entre los elementos de la productividad y la satisfacción del usuario.

1.2.5.2. Alcances

Con el rediseño del sitio web del CP, se espera:

- Cumplir las metas institucionales identificadas en el Taller de Visión.
- Ampliar la matrícula a través de la captación de estudiantes
- Incluir sitios de contenido (Artículos publicados, avances de investigación, entre otros)
- Incluir sitios de información (directorio, boletines, eventos a realizarse próximamente)
- Posicionarse como un sitio web de referencia en aspectos estratégicos y de usabilidad a nivel nacional en el rubro de la educación superior y de investigación.

1.2.5.3. Requerimientos Funcionales

Son las funciones y los procesos que necesita un sistema para trabajar efectivamente con la información que integra un sitio web.

Los criterios de accesibilidad, World Content Accessibility Guidelines 1.0 (WCAG .0) propuestos por la W3C, creados en 1999 para promover la accesibilidad de los contenidos de la web para personas con discapacidades. El éxito y la retroalimentación de estos WCAG 1.0 dio como resultado los WCAG 2.0 que además de promover la accesibilidad espera asegurar que los requerimientos puedan ser aplicados a lo largo de todas las tecnologías y que se abarquen audiencias más diversas, entre otros objetivos.

1.2.5.4. Audiencia

La audiencia es toda persona o grupo de personas que por medio de cualquiera de sus sentidos, recibe o percibe un producto, resultado de la acción comunicativa y de la cultura humana. Por cultura podemos entender aquel sistema de acciones comunicativas, así como de muchos otros subsistemas de la misma especie, incluidos todos los sistemas de comunicación en todos los medios (Tototy de Zepetnek, 1999).

Podemos definir a la audiencia del sitio Web del CP en tres categorías principales:

Interna

- Estudiantes de maestría y doctorado
- Profesores Investigadores
- Personal administrativo

Externa

- Estudiantes potenciales
- Instituciones educativas del área de las ciencias agrícolas y pecuarias
- Asociaciones de productores
- Investigadores en áreas afines

Otra

- Conformada por las personas que buscan distintos tipos de información, así como aquellos que tratan de aprender acerca de la construcción del sitio.

1.2.5.5. Requerimientos de la Audiencia

Independientemente del tipo de audiencia de que se trate, en general podemos decir que las necesidades que los usuarios esperan cubrir en el sitio web del CP, son:

- Buscar información acerca de los programas de maestría y doctorado en ciencias agrícolas que ofrece el CP.
- Informarse sobre los proyectos y líneas de investigación que se desarrollan en el CP.
- Consultar la información relacionada con las actividades de enseñanza como son los horarios de clase, calificaciones, evaluación a profesores y calendario de actividades académicas.

- Conocer las actividades de extensión que realizan los estudiantes e investigadores del CP y la manera en cómo influyen en el entorno agropecuario nacional.
- Obtener información acerca de los eventos que se realizan dentro y fuera de los campus del CP cuyo contenido resulte de interés para la comunidad institucional.
- Buscar detalles sobre los servicios que se ofrecen (programas de maestría y doctorado, bibliotecas, librerías).
- Ubicar datos de primer contacto (dirección, teléfono, correo electrónico y sucursales).
- Consultar el correo electrónico.
- Realizar el trámites en línea.
- Acceder a programas de educación en línea.
- Identificar casos de éxito.
- Utilizar los servicios al cliente, FAQs.

Estas necesidades se han identificado a partir de las opiniones de los usuarios en el ejercicio de los procesos administrativos y académicos. El recuperar esta información y tomarla en cuenta para dar un mejor cumplimiento a las tareas comunicativas a través de un sitio web, nos pone en el camino de un diseño orientado al usuario que lo incluya a lo largo de todo el proceso (evaluación, diseño, construcción y mejora continua).

1.2.5.6. Escenarios o Personas

Un escenario o persona (Garret, 2003), es un carácter construido para representar las necesidades de un amplio rango de usuarios reales. Las personas ayudan a mantener a los usuarios en mente durante el proceso de diseño. Es una manera de incluir en el estudio de usuarios a aquellos individuos que están detrás de las estadísticas.

Dado que el sitio web del CP estará diseñado para proveer información a usuarios interesados en cursar estudios de maestría y doctorado, asistir a diplomados y talleres, y mantenerse informados respecto a los avances científicos, todos estos aspectos referentes a los ámbitos de las ciencias agrícolas, pecuarias y de desarrollo sustentable, ya tenemos un panorama general y características específicas que tendrá nuestra audiencia objetivo.

Para este caso se han creado tres personas, mismas que a continuación se describen (ídem).



Miguel Aguila

“Quiero encontrar un programa de postgrado que me permita continuar con mi preparación académica y al mismo tiempo mejorar la producción del negocio familiar.”

Profesión: Ing. En sistemas, con maestría en Desarrollo Rural.

Pasatiempos: Viajar alrededor del mundo para conocer los sistemas de producción agrícolas en otras economías. El futbol soccer.

Ocupación: Su familia tiene un rancho de 80 has dedicadas al cultivo de hortalizas.

Habilidades para navegar en internet: Debido a su perfil se considera un usuario de experiencia intermedia.

Sitios favoritos:



www.hohenheim.de



www.usgs.gov

ACCIONES SUPUESTAS QUE REALIZA ESTA PERSONA EN INTERNET

Va a Google y busca:

Palabras clave: Posgrado en Hidrociencias, Sistemas de Riego.

- Encuentra en las primeras ligas Colegio de Postgraduados.
- Busca una institución seria y reconocida en el ámbito nacional e internacional.

Observa que:

- El CP se posiciona como un Centro Público de Investigación
- El programa que le interesa pertenece al Padrón de Excelencia de CONACyT
- Consulta el plan de estudios y el perfil del aspirante
- Solicita vía correo electrónico mayores informes que incluyan los costos y calendario de actividades académicas.



Vicente García

“Necesito obtener una beca para estudiar la maestría en un programa enfocado a la producción animal para incrementar la productividad de mi ganado y hacer crecer la empresa familiar.”

Profesión: Ing. Agrónomo especialista en Zootecnia.

Pasatiempos: Jugar futbol, chatear, salir al campo.

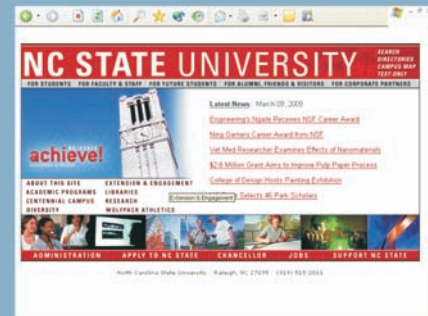
Ocupación: Tiene un rancho con 200 cabezas de ganado ovino.

Habilidades para navegar en internet: Puede considerarse un usuario experto, pues pasa varias horas al día conectado a la red.

Sitios favoritos:



www.chapingo.mx



www.ncsu.edu

ACCIONES SUPUESTAS QUE REALIZA ESTA PERSONA EN INTERNET

Va a Google y busca:

Palabras clave: Maestría en Ganadería, Ganado lechero, Estado de México.

- Aparece el Colegio de Postgraduados como el quinto vínculo.
- Busca una institución que le ofrezca opciones de beca y estudios de alto nivel académico.

Observa que:

- El CP posee una gran variedad de cursos y programas relacionados con su área de interés.
- Las líneas de investigación están vinculadas con el sector productivo y no sólo con la parte académica y de investigación.
- Consulta los requisitos de admisión y las becas que se ofrecen.
- Busca los datos de contacto para visitar las instalaciones personalmente.



Aurora Bauer

“Deseo aplicar los estudios de género en investigación cualitativa y desarrollo comunitario. Espero encontrar un programa de maestría que incluya intercambios con universidades de otros países.”

Profesión: Lic. En Antropología

Pasatiempos: La floricultura, la artesanía y el turismo rural.

Ocupación: Catedrática de la Escuela Nacional de Antropología e Historia.

Habilidades para navegar en internet: Debido a sus intereses es una usuaria inexperta, pero con muchos deseos aprender las nuevas tecnologías para establecer contacto con profesionales relacionados con sus áreas de interés en otros lugares del país y del mundo.

Sitios favoritos:



ACCIONES SUPUESTAS QUE REALIZA ESTA PERSONA EN INTERNET

Va a Google y busca:

Palabras clave: Área de Género

- Aparece el Colegio de Postgraduados como el tercer vínculo y llega a la maestría en estudios de género a través del Instituto de Socioeconomía, Estadística e Informática.
- Busca una institución que relacione los estudios de género con el ambiente rural.

Observa que:

- El CP se encuentra entre las primeras opciones que despliega el buscador.
- Ofrece un espacio que posibilita la producción, reflexión y difusión sobre la problemática social desde una perspectiva de género.
- Encuentra que en el área de Texcoco existen atractivos turísticos, arqueológicos y culturales para que en caso de estudiar ahí, pueda continuar realizando actividades de esparcimiento.

2. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

A través de distintos intercambios experienciales con usuarios del sitio web actual del Colegio de Postgraduados, se ha podido detectar que la interfase y sus dispositivos funcionales no les permite alcanzar exitosamente sus objetivos en la búsqueda de información, por lo que las personas experimentan sentimientos de frustración y desconcierto al no encontrar lo que necesitan. La situación se agrava cuando los usuarios insatisfechos se encuentran fuera de cualquiera de los Campi del CP, ya sea dentro del territorio nacional o bien, en el extranjero, pues cualquier consulta adicional para esclarecer una duda o ampliar la información, implica la inversión de tiempo y dinero.

Tradicionalmente el CP ha estado gobernado por paradigmas que limitan su área de influencia respecto a su audiencia meta. Actualmente, la institución está pasando por un proceso de reestructuración con objeto de responder más efectivamente a las necesidades del país en cuanto a la agricultura sustentable y el desarrollo rural, por lo que éste puede ser el momento adecuado para alinear sus objetivos con un sistema de información y comunicación visual que sea coherente con su filosofía y personalidad.

Además de los aspectos anteriores, se considera prioritario un rediseño del sitio web actual del CP, porque:

- Los usuarios expresan que el sitio luce desorganizado y tiene una estructura confusa.
- No existe una normatividad para la publicación de contenidos.
- Falta consistencia en el diseño de las páginas internas a lo largo del sitio.
- No hay un área responsable que actualice la información publicada en línea.

El sitio del CP es la presentación de la institución ante el mundo en las áreas de la enseñanza, la investigación y la extensión en las ciencias agroalimentarias, por lo que en este mundo globalizado, la presencia y el impacto que se logre a nivel visual y estructural ofreciendo experiencias exitosas para los usuarios resulta de relevancia, a través de una interfase que permita establecer relaciones duraderas con el CP.

3. OBJETIVOS

Objetivo General

Desarrollar una propuesta de rediseño del sitio web del Colegio de Postgraduados (CP), de acuerdo a los objetivos institucionales, las necesidades de sus audiencias objetivo y a las mejores prácticas en cuanto a la usabilidad y la accesibilidad de la información.

Objetivos Particulares

- 1.** Definir los objetivos, necesidades y metas institucionales del CP respecto a su sitio web, determinando la audiencia meta del sitio web del CP.
 - 1.1.** Evaluar el estado actual del sitio web del CP en cuanto a usabilidad y estrategia, definiendo las variables de usabilidad y estratégicas para evaluar el estado actual del sitio del CP.
 - 1.2.** Comparar el sitio web actual del CP de acuerdo a variables de usabilidad y variables estratégicas, con sitios web de cuatro instituciones nacionales de educación superior, cuyos sitios sirvan de referencia para comparar el sitio web actual del CP.
 - 1.3.** Definir la arquitectura de la información para el nuevo sitio web del CP tomando en cuenta las necesidades y objetivos institucionales y las necesidades y objetivos de las audiencias meta.

4. ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Alcances

- El diagnóstico del estado actual del sitio web del CP, respecto a contenidos y acciones prioritarias propuestas por los representantes de áreas prioritarias.
- Propuesta de rediseño que incluya las mejores prácticas en cuanto a usabilidad, estructura y aspectos estratégicos, tomando en cuenta las opiniones de los usuarios.
- Elaboración de un prototipo de la página de inicio con el nuevo diseño y de seis páginas secundarias.
- Evaluación del estado del nuevo diseño haciendo pruebas con usuarios.
- Comparación y análisis de los resultados obtenidos.
- Formular los lineamientos para evaluar el desempeño del sitio web del CP en lo referente a lo estratégico y a lo operativo.

4.2. Limitaciones

- Esta investigación no incluye la construcción y diagnóstico del sitio total.
- La instrumentación del sitio dependerá de las políticas que para ello disponga el Colegio de Postgraduados a través de sus autoridades.

5. TIPO DE ESTUDIO

De acuerdo a sus características este estudio es:

Descriptivo. Los estudios descriptivos son aquellos que estudian situaciones que ocurren en condiciones naturales, más que aquellos que se basan en situaciones experimentales.

Por definición, los estudios descriptivos conciernen y son diseñados para describir la distribución de variables, sin considerar hipótesis causales o de otro tipo. De ellos se derivan frecuentemente eventuales hipótesis de trabajo susceptibles de ser verificadas en una fase posterior.

Observacional. Por el piloteo, se observarán y comprobarán los efectos de la usabilidad en relación a su diseño.

Transversal. Ya que la investigación y aplicación (piloteo) se dará en un momento específico: status actual del sitio, comparación con sitios similares y usabilidad en un momento determinado y bajo circunstancias específicas.