

# • ESPAÑA 2003

15

**La eFormación**

Anexo

## ■ **NOTA TÉCNICA DEL ANÁLISIS DE LAS PÁGINAS WEB DE LAS UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS**

Es importante resaltar que este año ha habido importantes modificaciones en el sistema de análisis, si bien se han mantenido, en la medida de lo posible, los indicadores recogidos en otras ediciones con objeto de poder establecer comparaciones. Asimismo, se ha analizado la introducción en las web de herramientas que faciliten su navegación a personas discapacitadas mediante el programa TAW 1.2 (Test de Accesibilidad Web).

## **METODOLOGÍA**

### **TIPO DE INVESTIGACIÓN**

- Investigación basada en la observación directa de web.
- Recogida de información mediante una plantilla en la que se ha anotado la existencia o no de los diferentes indicadores objeto de estudio.

### **ÁMBITO DE ANÁLISIS**

- Todas las universidades españolas en la red según la página web del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte en noviembre de 2002. También se ha observado la web de Universia, pero su valoración sólo se da a nivel descriptivo.
- Las universidades públicas analizadas han sido las siguientes:

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| • Universidad de A Coruña           | • Universidad Jaume I de Castellón              |
| • Universidad de Alcalá             | • Universidad de La Laguna                      |
| • Universidad de Alicante           | • Universidad de La Rioja                       |
| • Universidad de Almería            | • Universidad de Las Palmas de Gran Canaria     |
| • Universidad Autónoma de Barcelona | • Universidad de León                           |
| • Universidad Autónoma de Madrid    | • Universidad de Lleida                         |
| • Universidad de Barcelona          | • Universidad de Málaga                         |
| • Universidad de Burgos             | • Universidad Miguel Hernández de Elche         |
| • Universidad de Cádiz              | • Universidad de Murcia                         |
| • Universidad de Cantabria          | • Universidad Nacional de Educación a Distancia |
| • Universidad Carlos III de Madrid  | • Universidad de Oviedo                         |
| • Universidad de Castilla-La Mancha | • Universidad Pablo de Olavide                  |
| • Universidad Complutense de Madrid | • Universidad del País Vasco                    |
| • Universidad de Córdoba            | • Universidad de Politécnica de Cartagena       |
| • Universidad de Extremadura        | • Universidad Politécnica de Catalunya          |
| • Universidad de Girona             | • Universidad Politécnica de Madrid             |
| • Universidad de Granada            | • Universidad Politécnica de Valencia           |
| • Universidad de Huelva             | • Universidad Pompeu Fabra                      |
| • Universidad de Illes Balears      |   |
| • Universidad de Jaén               |   |

- Universidad Pública de Navarra
- Universidad Rey Juan Carlos
- Universidad Rovira i Virgili
- Universidad de Salamanca
- Universidad de Santiago de Compostela
- Universidad de Sevilla
- Universidad de Valencia
- Universidad de Valladolid
- Universidad de Vigo
- Universidad de Zaragoza
- Universidad Internacional de Andalucía
- Universidad Internacional Menéndez Pelayo

Las universidades privadas analizadas han sido las siguientes:

- Universidad Alfonso X El Sabio
- Universidad Antonio de Nebrija
- Universidad Camilo José Cela
- Universidad Cardenal Herrera-CEU
- Universidad Católica San Antonio de Murcia
- Universidad Católica Santa Teresa de Ávila
- Universidad Deusto
- Universidad Europea de Madrid
- Universidad Francisco de Vitoria
- Universidad Internacional de Cataluña
- Universidad de Mondragón
- Universidad de Navarra
- Universitat Oberta de Catalunya <sup>1</sup>
- Universidad de Pontificia Comillas
- Universidad Pontificia de Salamanca
- Universidad Ramon Llull
- Universidad San Pablo Ceu
- Universidad Sek
- Universidad de Vic

## FECHA DE REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se ha realizado durante el mes de diciembre de 2.002.

## MUESTRA

La muestra del estudio es de 69 universidades, tanto públicas como privadas.

En las siguientes tablas se exponen las características de la muestra por Comunidades Autónomas (CC AA), según sean públicas o privadas. Con la finalidad de no perder información, al realizar el análisis por Comunidades Autónomas, se ha tratado el Estado como una Comunidad Autónoma más en la que se incluyen la Universidad Nacional de Educación a Distancia y la Universidad Internacional Menéndez y Pelayo.

---

<sup>1</sup> Siguiendo el criterio establecido por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, se ha considerado la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) como universidad privada. Hay que tener en cuenta que la UOC es un caso especial, puesto que, aunque su financiación es pública, la gestión es privada. El hecho de que su gestión sea privada implica que el tratamiento de su página web debería estar más cercano al de una universidad privada que al de una pública.

**Tabla 1.** Características de la muestra total

	VALORES ABSOLUTOS	% VERTICALES
	<b>69</b>	<b>100</b>
<b>WEB ACCESIBLE</b>		
Sí	69	100,0
<b>SECTOR (Público/Privado)</b>		
Público	50	72,5
Privado	19	27,5
<b>COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>		
Andalucía	10	14,5
Aragón	1	1,4
Asturias	1	1,4
Canarias	2	2,9
Cantabria	1	1,4
Castilla-La Mancha	1	1,4
Castilla y León	7	10,1
Cataluña	11	15,9
Comunidad Valenciana	6	8,7
Extremadura	1	1,4
Galicia	3	4,3
Islas Baleares	1	1,4
La Rioja	1	1,4
Madrid	12	17,4
Navarra	2	2,9
País Vasco	4	5,8
Región de Murcia	3	4,3
Estado	2	2,9

**Tabla 2.** Características de la muestra universidades públicas

	VALORES ABSOLUTOS	% VERTICALES
	<b>50</b>	<b>100</b>
<b>WEB ACCESIBLE</b>		
Sí	50	100,0
<b>COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>		
Andalucía	10	20,0
Aragón	1	2,0
Asturias	1	2,0
Canarias	2	4,0
Cantabria	1	2,0
Castilla-La Mancha	1	2,0
Castilla y León	4	8,0
Cataluña	7	14,0
Comunidad Valenciana	5	10,0
Extremadura	1	2,0
Galicia	3	6,0
Islas Baleares	1	2,0
La Rioja	1	2,0
Madrid	6	12,0
Navarra	1	2,0
País Vasco	1	2,0
Región de Murcia	2	4,0
Estado	2	4,0

**Tabla 3.** Características de la muestra universidades privadas

	VALORES ABSOLUTOS	% VERTICALES
	<b>19</b>	<b>100</b>
<b>WEB ACCESIBLE</b>		
Sí	19	100,0
<b>COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>		
Andalucía	0	0,0
Aragón	0	0,0
Asturias	0	0,0
Canarias	0	0,0
Cantabria	0	0,0
Castilla-La Mancha	0	0,0
Castilla y León	3	15,8
Cataluña	4	21,1
Comunidad Valenciana	1	5,3
Extremadura	0	0,0
Galicia	0	0,0
Islas Baleares	0	0,0
La Rioja	0	0,0
Madrid	6	31,6
Navarra	1	5,3
País Vasco	3	15,8
Región de Murcia	1	5,3
Estado	0	0,0

## DESCRIPCIÓN DE INDICADORES ANALIZADOS

Para evaluar el nivel de desarrollo de las web se ha partido de la tenencia o no de diferentes servicios que llamaremos indicadores.

Estos indicadores se han agrupado bajo las siguientes denominaciones:

- Ámbito de información.
- Ámbito de usabilidad (navegación y diseño).
- Ámbito de participación ciudadana.
- Ámbito interactivo y de transacción.

### ÁMBITO DE INFORMACIÓN

**Información personalizada:** Disponibilidad en la página web de información personalizada (expediente académico, tutorías ...)

**Información general para el ciudadano:** Disponibilidad en la página web de información de interés general para el ciudadano (horarios, etc.), información de carácter lúdico-cultural (agenda cultural) y comunicación institucional (revistas institucionales, dossier de prensa, noticias generales y específicas de la Universidad).

### ÁMBITO DE “USABILIDAD” (NAVEGACIÓN Y DISEÑO)

Dentro del ámbito de usabilidad se incluyen indicadores relacionados tanto con el diseño de la página como con la movilidad y facilidad de acceso a la información.

**FAQ:** Valoración de la posibilidad de acceder a apartados sobre preguntas más frecuentes, servicios más buscados, etc. que faciliten al usuario la búsqueda de información habitual en la *website*

**Multi-idioma:** En este indicador se ha valorado si la web estaba construida en más de una lengua oficial española (castellano, catalán, gallego y vasco) y/o extranjera.

**Búsqueda:** Disponibilidad de alguna herramienta o mecanismo que facilite al usuario la búsqueda de palabras o documentos ya sea en la propia web o en internet (*link* a buscadores internacionales, etc.).

**Mapa web:** Existencia de un mapa web o alguna herramienta o mecanismo similar que facilite al usuario la navegación por la página.

**Descarga de programas de navegación:** Posibilidad de descargar programas de navegación tales como el Macromedia Flash, Quick Time, Metastream, Real Audio, Acrobat, etc.

**Publicidad:** En este indicador se ha valorado la existencia de publicidad no institucional o no vinculada a la institución insertada en la página web.

**Animación:** Disponibilidad de alguna herramienta o mecanismo de animación (sonido o movimiento).

**Multimedia:** Disponibilidad de vídeos u otros mecanismos multimedia.

**Actualización de los contenidos:** En este indicador se ha valorado la actualización de los contenidos de la web en un período de tiempo no superior a dos meses.

**Acceso para discapacitados:** En esta edición se ha incorporado el análisis de la página principal con el programa TAW 1.2 (Test de Accesibilidad Web). Con este programa se puede detectar automáticamente si hay algún problema de accesibilidad grave en el cumplimiento de las pautas o reglas básicas de accesibilidad desarrolladas por el WAI (*web accessibility initiative*). No obstante hay una serie de problemas que no se pueden revisar de forma automática y que deben ser revisados manualmente.

En este estudio se ha considerado que una web es accesible si no presenta ningún problema de detección automática de prioridad 1 (anexo 7). Los puntos de verificación de prioridad 1 son aquellos requerimientos básicos que tiene que satisfacer una web para ser accesible y que dan el nivel de conformidad WAI-A.

Algunos de los requisitos de prioridad 1 son:

- Ofrecer equivalentes en formato texto para todos los elementos no textuales.
- Toda la información transmitida en color debe estar también disponible sin color.
- Organizar los documentos de forma que puedan ser leídos sin estilos en cascada.
- Utilizar un lenguaje claro y sencillo.
- Los marcos deben tener títulos para facilitar su identificación.
- En las aplicaciones multimedia debe ofrecerse una descripción sonora de la información visual.

## ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A través de los indicadores incluidos en este ámbito se ha analizado el grado de participación que ofrecen las Administraciones Públicas a los ciudadanos a través de sus web.

**Chats:** Posibilidad de participar en un chat interactivo a través de la página web.

**Redes ciudadanas (foros):** Posibilidad de participar en un foro de discusión interactivo a través de la página web.

**Correo electrónico de opinión:** Existencia de un correo electrónico que permita expresar quejas, sugerencias o formular peticiones concretas.

**Experiencias en participación a través de internet para opinar sobre un tema o servicio concreto:** Existencia de mecanismos o herramientas tales como formularios o una dirección de correo electrónico en que se anima/solicita explícitamente al ciudadano que participe expresando su opinión sobre un tema específico a través de la página web.

## ÁMBITO INTERACTIVO Y DE TRANSACCIÓN

Se ha considerado como servicio *on-line* a aquellas herramientas disponibles en la web que permiten al ciudadano satisfacer su demanda íntegramente por medios electrónicos, ya sea la gestión de documentos de distinta naturaleza o la tramitación de peticiones igualmente heterogéneas.

Los indicadores de la pasada edición se han agrupado en tres epígrafes: transacciones económicas, administrativas y otras gestiones. Además se ha añadido un nuevo indicador: el tiempo de respuesta y el pago mediante tarjetas de crédito.

**Transacciones económicas:** Dentro de este indicador se han incluido las gestiones relacionadas con la gestión de la matrícula y la gestión de subvenciones.

**Transacciones administrativas:** Dentro de este indicador se ha incluido la gestión vinculada al uso de instalaciones, la emisión de certificados, tramitación de documentos personales (carnet biblioteca...), gestión vinculada a la promoción económica (bolsa de trabajo, formación y asesoramiento...).

**Otras transacciones:** Son ejemplos de otras transacciones: compra-venta, préstamo bibliotecario, admisión de reclamaciones, asociacionismo.



**Formación on-line:** Posibilidad de acceder a cualquier tipo de curso virtual impartido a través de las web universitarias.

**Uso de materiales educativos:** Posibilidad de acceder a la biblioteca, a apuntes, ejercicios prácticos... a través de la red.

**Tiempo de respuesta (Nuevo):** A partir del tiempo que tarda en responder una universidad a una pregunta sencilla (¿podría indicarme el horario de oficina para la atención al público de su oficina?) se ha medido la capacidad de respuesta de la universidad. Se estableció como criterio que el tiempo máximo de respuesta debía ser de tres días.

**Solicitud de cita:** Posibilidad de gestionar a través de la web la petición de una cita con un profesor o para tramitar una gestión (matrícula, por ejemplo).

**Pagos mediante tarjeta de crédito (Nuevo):** Posibilidad de pagar con tarjeta de crédito cualquier servicio directamente prestado o dependiente de la universidad, como matrícula o compra de publicaciones.

## DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES UTILIZADAS

### PRESENCIA EN LA RED:

- **Tiene web:** Aquellos organismos que tienen página web propia y se ha podido acceder a ella.
- **Web alojada:** Organismos que disponen de un espacio en la web de una administración superior.
- **No tienen web:** Aquellos organismos que no tienen página web propia o alojada.
- **Web con error sistemático:** Organismos con páginas web a las que no se ha podido acceder porque daban error sistemático. Esto puede ser debido a problemas concretos de red en el período en que se ha realizado el trabajo de campo, a que sean páginas web en construcción o a que dichos organismos dispongan del dominio o dirección pero no de página web.
- **Web en la que se solicita clave de acceso:** Organismos con página web a las que no se puede acceder sin un código de acceso.

### WEB ACCESIBLE

- **Sí:** Organismos con página web propia o alojada a la que se ha podido acceder durante el período de realización del trabajo de campo
- **No:** Organismos a los que no se ha podido acceder a través de su página web durante el período de trabajo de campo, ya sea porque no tienen, porque ha dado error sistemático, o porque se requiere clave de acceso para entrar en ellas.

**ELABORACIÓN RANKING:** Para elaborar el ranking se ha valorado la presencia en la web de los siguientes indicadores:

- **Ámbito de información:** información personalizada e información general para el ciudadano.
- **Ámbito de usabilidad:** FAQ, multi-idioma, búsqueda, mapa web, descarga de programas de navegación, publicidad, animación, multimedia, actualización de los contenidos, acceso para discapitados.
- **Ámbito de participación ciudadana:** *Chats*, experiencias en participación a través de internet para opinar sobre un tema o servicio concreto.
- **Ámbito interactivo y de transacción:** Transacciones económicas, transacciones administrativas, otras transacciones, formación *on-line*, uso a materiales educativos, tiempo de respuesta, solicitud de cita, pagos mediante tarjeta de crédito y formación *on-line*.

Obsérvese que en el ámbito de participación ciudadana no se incluyen dos de los indicadores observados: buzón electrónico de información y redes ciudadanas (foros).

En la elaboración del ranking se han considerado las veintidós características indicadas, asignándoles 1 punto en caso de tener el indicador. De esta forma un *website* que cuenta con 12 de los indicadores se le asigna un valor 12, mientras que otra que cuenta con 8 tendrá un valor 8. Posteriormente, para convertir estos índices en una escala de 0 a 100 se multiplica cada valor por 4,5 (resultado de asignar 100 a los *websites* que tienen los 22 indicadores seleccionados).

Por tanto, las variaciones respecto a años anteriores en la elaboración del ranking son:

- Número de indicadores analizados: en el año 2002 el ranking se elaboraba a partir de la presencia o no de 41 atributos, mientras que en el 2003 sólo se tienen en cuenta 22.
- Cálculo: En el año 2002 el valor de los criterios se ponderaba en función del grado de acercamiento al ciudadano por parte de las universidades a la hora de facilitar la gestión de trámites, los procesos de participación activa y el acceso a la información específica de interés general para colectivos. Este año no se han ponderado los indicadores, sino que todos tienen el mismo peso en la elaboración del ranking.