



# Años de búsqueda de datos de Blackboard para ofrecer visibilidad del rendimiento institucional



UNIVERSITY  
of DERBY

## Datos breves

- 34 000 estudiantes (incluidos 3300 estudiantes en línea)
- Más de 3000 empleados
- El 96,9 % de los graduados son empleados o participan en otro estudio seis meses después de terminar su carrera (HESA 2015)
- Entre los 10 mejores en lo que respecta a la calidad de enseñanza (Good University Guide 2016 del diario The Sunday Times y The Times)

## Soluciones de Blackboard

- Blackboard Learn™
- Blackboard Analytics for Learn™
- Blackboard Collaborate™
- Blackboard Mobile Learn™

## University of Derby

University of Derby es una institución educativa moderna e innovadora y desde 2001 ofrece aprendizaje a distancia en línea a alumnos que requieren opciones de estudio más flexibles. Después del éxito y la demanda crecientes de sus cursos de aprendizaje a distancia, la institución lanzó University of Derby Online Learning (UDOL). Su alumnado tiene una edad promedio entre 35 y 45 años, siendo la mayoría profesionales empleados que buscan progresar en sus carreras o iniciar una profesión diferente.

## Desafío: alcanzar un objetivo ambicioso de inscripciones con más datos estadísticos

A partir del éxito de su negocio en línea, una ambición clave ha sido aumentar el alumnado de alrededor de 3000 estudiantes en línea en 2015 a 10 000 estudiantes para el año 2020. Esto objetivo creó la necesidad de tener una mejor visibilidad de cómo se lleva a cabo el negocio y de contar con una gama mejorada de análisis, específicamente de su negocio en línea.

Históricamente, los datos en toda la universidad se han usado de diferentes maneras. En UDOL, los datos se han usado para ayudar a gestionar su negocio en línea. Sandra Stevenson-Revill, Gerente de Sistemas Empresariales en University of Derby, explica: “Todos los alumnos de UDOL estudian a distancia y en línea, y gran parte del personal académico trabaja en forma remota. Los datos permiten que UDOL vea y supervise el progreso de los alumnos y el uso del personal. También permite que otras áreas de la universidad vean cómo se usa la plataforma de aprendizaje en línea, por ejemplo, qué módulos tienen más demanda, qué herramientas se usan y dónde está limitado el uso. Desde el punto de vista de TI, donde haya una herramienta que tenga un uso significativo, podemos expandir su capacidad para ofrecer un rendimiento óptimo para nuestros alumnos.”

“

*La oferta de Blackboard tiene muchas opciones y diversos informes predeterminados y, lo que es importante para nosotros, los bloques y almacenes ya están contruidos y funcionan juntos. Esto nos da mucha más potencia y nos permite agilizar la actividad con los informes preliminares necesarios.”*

**Sandra Stevenson-Revill**

Gerente de Sistemas  
Empresariales en University of  
Derby



Durante largo tiempo, la universidad ha usado una herramienta externa de generación de informes llamada Cognos para crear informes sobre el uso básico del entorno de aprendizaje virtual (VLE) genérico, los indicadores claves de rendimiento (KPI) y la inteligencia empresarial. Esta herramienta se ofrecía en forma centralizada a través del equipo de Asistencia de Servicios Empresariales y contaba con el soporte de los servicios de TI. Este enfoque tenía sus limitaciones, que incluían la incapacidad de medir de manera más detallada el uso y el impacto de VLE. Se requerían recursos técnicos para proporcionar los informes que tanto se necesitaban. Ruth Grindey, Gerente de Operaciones, TI e Implementaciones en UDOL, comenta: “Uno de los desafíos para nosotros a nivel operativo es que no siempre podemos mirar los datos en detalle por nuestra cuenta. Si queremos consultar los datos o investigar una tendencia o una correlación, no es fácil para nosotros.” Como resultado, existía una lista creciente de solicitudes de información y recursos técnicos insuficientes para satisfacer la demanda del negocio. Contábamos solo con una capacidad de generación de informes de análisis básica para hacer frente a la variedad de necesidades de análisis, incluido el uso del sistema y del módulo, el uso del curso y el rendimiento de los alumnos.

## **Solución: Blackboard Analytics**

Después de una reestructuración, University of Derby formalizó un plan estratégico sobre cómo querían que funcionara el análisis, que incluía el uso de Blackboard Analytics for Learn. Especialmente en UDOL estaban interesados en usar el análisis en todo el plano operativo de la enseñanza y del aprendizaje para su servicio en línea, lo que les permitiría tener mayor visibilidad del rendimiento para identificar cómo podrían respaldar al personal académico para ofrecer enseñanza, aprendizaje y evaluaciones de calidad, y cómo podrían alcanzar la excelencia en el servicio al cliente.

Sandra explica: “La oferta de Blackboard tiene muchas opciones y diversos informes predeterminados y, lo que es importante para nosotros, los módulos y almacenes ya están contruidos y funcionan juntos. Esto nos da mucha más potencia y nos permite agilizar la actividad con los informes preliminares necesarios. A largo plazo, podemos integrar el almacén en nuestro propio almacén y aumentar significativamente nuestra capacidad de generación de informes.”

## **Implementación ágil**

Desde abril de 2014, la universidad ha trabajado en estrecha colaboración con los servicios de consultoría de Blackboard para implementar la tecnología. Este enfoque de colaboración fue realmente útil para la universidad. Si bien el análisis no era nuevo para la universidad, “la manera en que Blackboard aborda el análisis y el software que se usa son realmente una novedad para nosotros”, comentó Sandra. “Trabajar con los consultores nos permitió manejar todo con bastante rapidez. Contábamos con un plazo muy corto para implementar este tipo de software.” La ágil implementación por parte de la universidad también estuvo respaldada por el departamento de servicios de TI, así como por su equipo de Mejora del Aprendizaje, lo que facilitó la implementación

en toda la universidad. Un año más tarde tienen la posibilidad ver datos históricos de varios años pasados. Sandra menciona: “En los informes, pudimos ver algunas de las herramientas que hemos dejado de usar. Se puede ver su declive ya que se han retirado paulatinamente. También se pueden ver las herramientas que se usan intensamente.”

## Impacto inmediato

Una de las ventajas reales para University of Derby es que ahora pueden empezar a usar los 6 o 7 años de datos que ya se encuentran en su sistema a la espera de que Blackboard Analytics los extraiga, absorba y use. Sandra explica: “Tenemos algunos maravillosos informes de calidad y alto nivel con datos muy limpios porque durante mucho tiempo nos hemos ocupado de ellos y hemos esperado que estuviera disponible la herramienta correcta que realmente pudiera permitirnos analizar y absorber los datos. Volviendo algunos años atrás podemos ver, por ejemplo, cómo las calificaciones de los alumnos han mejorado en relación con las herramientas de enseñanza utilizadas, los estilos de enseñanza aplicados o los cambios de contenido realizados. La capacidad de mirar hacia atrás y reflexionar nos da fuerza para seguir adelante y podemos comenzar ahora mismo ese proceso de reflexión.”

Blackboard Analytics for Learn también permitió que la universidad verificara su cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio para comprender las tendencias en el tiempo. Un gran desafío para el equipo de aprendizaje en línea es mantener un registro de lo que hacen su fuerza de trabajo remota y el alumnado remoto, e identificar las mejores prácticas y los éxitos. De acuerdo con Ruth, “el análisis nos proporcionará una vista microscópica para decir que esta generación de estudiantes tuvo un alto rendimiento y esta otra no. Esto indicará cómo podemos respaldar mejor el aprendizaje y la enseñanza, y nos brindará los conocimientos para lograr un servicio al cliente excelente para nuestros estudiantes. También nos ofrecerá una visión de lo que están haciendo nuestros alumnos y cuál es su rendimiento.”

Los estudiantes de University of Derby Online Learnings generalmente son profesionales maduros que trabajan y tienen aspiraciones profesionales. Este es un perfil de estudiante muy diferente al de los que ingresan a programas de pregrado de una manera tradicional a través del estudio en el campus, por lo general directamente de la escuela. Se requieren diferentes enfoques para brindar un servicio al cliente adecuado para los profesionales que trabajan y estudian en línea, y las herramientas que ofrece Blackboard están ayudando a lograr eso. Ruth dice: “El análisis nos brindará la visibilidad de los datos y de la información que necesitamos para supervisar, informar y adaptar nuestras prácticas de trabajo con mayor eficacia. Representa una nueva forma de trabajo para nosotros en el futuro.”

“

El análisis nos brindará la visibilidad de los datos y de la información que necesitamos para supervisar, informar y adaptar nuestras prácticas de trabajo con mayor eficacia. Representa una nueva forma de trabajo para nosotros en el futuro.”

### Ruth Grindey

Gerente de Operaciones,  
TI e Implementaciones  
University of Derby  
Online Learning



Para obtener más información, envíe un mensaje de correo electrónico a [askus@blackboard.com](mailto:askus@blackboard.com) o visite [blackboard.com](https://blackboard.com).

