

Fournir une formation de qualité en ligne

L'Université de New-York stimule le nombre d'inscriptions d'étudiants en ligne grâce à Centra

Secteur EDUCATION

Etude de cas de retour sur investissement



Récapitulatif des résultats enregistrés

Innover avec The Virtual College™

L'Ecole de Formation Continue et Professionnelle de l'Université de New-York va encore plus loin avec son programme de formation en ligne. Ayant considérablement amélioré l'éventail de son offre, NYU peut désormais attirer des étudiants de tout le pays ainsi que du monde entier. Depuis que le programme est en place, le nombre d'étudiants inscrits est en constante augmentation :

- 1 200 étudiants en ligne à chaque trimestre
- 5% des nouveaux étudiants inscrits viennent de l'étranger
- plus de 45 % des étudiants américains sont situés en dehors du périmètre des trois états de New York
- les membres de la Faculté peuvent également enseigner depuis des sites distants
- les taux de participation et d'efficacité d'apprentissage des cours sont en hausse depuis que le nouveau programme est en place.

NYU attire plus d'étudiants grâce à des programmes de qualité

NYU a utilisé le produit Centra pour rajeunir et élargir son offre de formation en ligne. Grâce à une interactivité améliorée et à une grande facilité d'utilisation, The Virtual College™ attire chaque trimestre des milliers de nouveaux étudiants du monde entier. « *Les résultats sont tous positifs,* » déclare Robert Manuel. « *Avec Centra, je suis impressionné par l'aspect très humain de la formation en ligne. C'est la grande différence entre les technologies d'hier et d'aujourd'hui* » conclut-il.

Université de New-York : Etude de cas de retour sur investissement

L'université de New-York (NYU) est l'une des plus respectées et prestigieuses des Etats-Unis. Sa très célèbre Ecole de Formation Continue et Professionnelle (SPCS) est la plus importante institution nord américaine de ce genre. Elle offre plus de 5 000 cours par an à 60 000 étudiants et professionnels. L'école s'occupe essentiellement de la formation des adultes, à toutes les étapes de leur vie, et délivre de la formation professionnelle dans de nombreux secteurs.

Il y a plusieurs années, l'école lança un programme de formation en ligne, dans le souci d'offrir de plus nombreuses opportunités de formation aux étudiants et professionnels et ce où qu'ils se trouvent. Mais au milieu des années 90, ce concept d'environnement de formation en ligne, interactif et hétérogène, n'était pas réalisable techniquement. Les technologies existantes étaient trop limitées, ce qui rendait leur utilisation très statique, peu engageante et difficile d'accès.

“Il nous fallait préserver notre réputation dans un domaine en développement constant. Nous devons trouver le moyen de rendre le contenu de nos cours en ligne plus attractif et avec des processus d'apprentissage aussi stimulants que ceux délivrés sur le campus,” explique Robert Manuel, Responsable Informatique de l'Ecole de Formation Continue et Professionnelle de l'Université de New York.

Robert Manuel désirait améliorer la qualité des salles de classe en ligne afin de délivrer des formations hautement interactives. Mais comment une université pouvait-elle créer une formation en ligne à la hauteur de sa réputation?

Premièrement, il fallait définir en quoi consiste une formation de qualité. Et deuxièmement, utiliser la technologie adéquate. La meilleure solution trouvée par Robert Manuel faisait intervenir Centra.

“Nous étions limités par la technologie disponible,” explique Robert Manuel. Grâce à la solution de salles de classe virtuelles de Centra, SPCS a considérablement amélioré la qualité de son enseignement en ligne et attiré une nouvelle audience internationale, à travers son nouveau Virtual College™.

“Nous sommes enfin en mesure de fournir un niveau de qualité qui, à nos yeux, est unique à l'enseignement en ligne de NYU. Avant Centra, il n'existait pas de solutions pour reproduire la qualité de communication d'une salle de classe traditionnelle.”

Rob Manuel
Responsable Informatique,
Ecole de Formation Continue et Professionnelle
Université de New York

Définir la qualité de l'enseignement en ligne

Pour NYU, le problème de base était celui de la qualité de l'enseignement en ligne. Robert Manuel et son équipe devaient d'abord définir ce qui faisait la qualité d'une expérience en ligne, et ensuite, la traduire en besoins techniques. Sachant que le programme en lui-même est pratiquement le même en ligne que sur place, Robert Manuel en a déduit que c'était de l'expérience en ligne que dépendait l'efficacité du programme éducatif.

Robert Manuel et son équipe définirent les facteurs clés susceptibles d'améliorer cette expérience :

- **Interaction humaine** – Le premier défi consistait à reproduire l'expérience d'une salle de classe présentielle. La classe en ligne devait être plus interactive et plus "humaine" que les solutions d'autoformation. *“Nous avons découvert que nous ne pouvons pas délivrer une formation de qualité si les étudiants ne pouvaient pas avoir réellement accès aux experts. C'est ce qui donne un sens et humanise le processus d'apprentissage”* dit-il.

La formation en ligne doit recréer les conditions d'une salle de classe traditionnelle, en offrant la possibilité d'interagir en temps réel. Cela suppose de pouvoir entrer en relation directement avec l'université et les autres étudiants, se rencontrer pendant les heures de permanence et de participer à des conférences ou des présentations.

- **Facilité d'utilisation** – Le matériel fourni dans le cadre d'une salle de classe présentielle est rythmé de façon judicieuse et la classe elle-même ne présente que peu de sources de distraction. Les étudiants en ligne ont également besoin d'un environnement simple et facile à utiliser.

“Nous savons que s'il y a trop de stimuli, l'étudiant ne sait plus où concentrer son attention,” explique Robert Manuel. Il devait donc pouvoir créer un environnement en ligne qui soit facile à utiliser, pour que les étudiants puissent se concentrer sur les sujets des formations et non pas sur la façon dont la technologie fonctionne.

- **Souplesse** – Un des principaux défis que SPCS avait à relever consistait à recréer, en ligne, la souplesse de ses classes traditionnelles. Le programme en ligne devait être capable de gérer des imprévus, comme les exigences spécifiques des classes non-traditionnelles ou les besoins changeants d'une entreprise. Il devait également permettre à l'étudiant de participer à un atelier de travail ou de rattraper une classe qu'il aurait manquée.
- **Capacités administratives** – Les professeurs des salles de classe traditionnelles remplissent certaines fonctions administratives comme l'organisation des tests ou le contrôle de la présence des étudiants. En ligne, il faut y ajouter d'autres tâches, comme l'enregistrement des sessions et leur archivage. La technologie doit simplifier les unes et les autres. Tout doit être intuitif et dynamique.

Centra supporte l'Initiative Qualité de NYU

Après avoir défini ses critères, SPCS se mit à la recherche d'une technologie capable de remplir ses attentes. De nombreuses solutions techniques offraient des solutions partielles, mais seul Centra fut en mesure de répondre à l'ensemble des besoins de SPCS.

“Avant Centra, il n'existait pas de solutions pour reproduire la qualité de communication d'une salle de classe traditionnelle. Il n'y avait aucun moyen pour l'université de communiquer personnellement avec les étudiants et de réaliser des tâches cruciales d'apprentissage telles que les travaux de synthèses ou les évaluations,” déclare Robert Manuel.

Voici quelques-unes des caractéristiques de Centra qui sortaient de l'ordinaire en répondant aux critères définis par Robert Manuel pour une expérience en ligne plus humaine et de meilleure qualité :

- **Voix-sur-IP** – Centra intègre la technologie de voix-sur-IP qui permet d'interagir, via Internet, en temps réel. Cela facilite la communication et rend l'expérience plus interactive. Moyennant une simple connexion à seulement 28.8 kbps, les étudiants peuvent participer à une session Centra et intervenir en temps réel de n'importe où dans le monde. *“Les produits de communication qui existaient par le passé ne permettaient pas une véritable communication en ligne. Centra favorise la communication entre notre université et les étudiants de façon très significative. Cela nous permet de fournir un enseignement de qualité conforme à notre mission,”* ajoute Robert Manuel. Grâce à Centra, The Virtual College™ propose des conférences en ligne synchrones, des heures de permanence et l'accès à des conférences données par des intervenants extérieurs.
- **Utilisation** – *“Le choix de Centra pour notre Virtual College™ nous a permis de délivrer des cours en ligne à l'image des classes traditionnelles,”* dit-il. Tout comme la classe traditionnelle, The Virtual College™ laisse l'étudiant interagir avec le professeur, consulter des contenus intéressants et participer à des ateliers de travail. Tout cela en utilisant un PC et un navigateur Web.

Grâce à Centra, les professeurs de SPCS peuvent segmenter judicieusement leur matériel éducatif, faire des évaluations en ligne et proposer des exercices en petits groupes de travail. La communication entre le professeur et les étudiants se fait en temps réel.

- **Enregistrement et rediffusion** – Grâce aux fonctions d'enregistrement et de rediffusion de Centra, les professeurs peuvent aisément enregistrer tout ou partie de la session de classe virtuelle pour la rediffuser ultérieurement. Cette fonction rend l'apprentissage en ligne très souple et conforme aux besoins des étudiants qui peuvent revoir des cours qu'ils ont manqués, et revenir sur telle ou telle partie d'une conférence. Des étudiants ayant des besoins particuliers peuvent également mener leur formation "à leur rythme".
- **Facilité d'intégration et d'implantation** – Enfin, SPCS avait besoin d'intégrer son programme de façon transparente à d'autres systèmes d'avant-garde. *“Centra pouvant s'intégrer à d'autres plateformes, nous avons été en mesure de créer un environnement très souple. Cela permet aux étudiants de bâtir leurs propres environnements, et nous offre une plus grande souplesse pour lancer des produits sur le marché. Cela nous a également permis de commercialiser nos produits plus rapidement et de maintenir le niveau de qualité qui nous différencie des autres programmes universitaires en ligne,”* souligne Robert Manuel.

Elargissement à de nouveaux marchés

Avec Centra, NYU ne se contente pas de faciliter l'accès aux cours pour les étudiants, elle fait également reculer les frontières internationales. *“Notre Virtual College™ est désormais en mesure de mieux servir les étudiants : il améliore notre niveau de qualité. Cela nous permet d'attirer des étudiants de plus en plus éloignés,”* explique Robert Manuel. NYU a élargi son offre au marché de langue espagnole et a déjà signé des accords avec Terra Lycos, une entreprise Internet mondiale, afin de fournir de la formation en ligne dans les pays de langue espagnole.

The Virtual College™ est une marque déposée de l'Université de New York.