

## Pràctica 3: Disseny d'un sistema de suport

L'empresa està treballant per una escola d'adults que vol implantar l'e-learning com una manera d'atendre els seus estudiants. Per aquest motiu ens ha demanat ajuda per establir un sistema de suport als estudiants majors de 25 anys que volen iniciar estudis per continuar-los a nivell universitari. A causa que la majoria treballen i tenen obligacions familiars diverses, es valora la possibilitat de poder oferir formació e-learning i suport en aquest tipus d'aprenentatge.

Així doncs, el servei que oferim està destinat a persones d'edat entre 25 i 35 anys, majoritàriament, amb un nivell d'estudis de batxillerat que en el seu moment no van poder accedir a la universitat per diferents motius (laborals, personals,...). Són uns destinataris que majoritàriament no tenen ingressos gaire elevats a causa del seu baix nivell de formació inicial. Molts es matriculen a aquest curs davant la possibilitat d'accedir a uns estudis superiors que, a curt termini, els puguin facilitar una millor vida laboral. A banda, hi ha un petit grup de destinataris que accedeixen a aquests estudis com una manera de promocionar en la seva feina actual. La majoria dels destinataris tenen un ordinador a casa amb connexió a Internet. També cal tenir en compte que són uns estudis que tenen una durada justeta d'un any, ja que s'inicien el mes de setembre i sobre voltants de Setmana Santa ja hi ha les proves d'accés a la Universitat.

Davant l'actual conjuntura econòmica de crisi i el fet de la societat global en la qual vivim, es preveu una elevada demanda d'aquests estudis. La virtualitat s'ofereix des del punt de vista de l'empresa com una manera d'actualitzar recursos fàcilment, una manera d'arribar a més llocs que no pas físicament i com una facilitat per l'estudiant de compaginar feina-família.

### 1. Perspectiva

El sistema de suport que desenvoluparem per a l'escola d'adults tindrà diversos mòduls organitzats (a nivell intern, però transparent per a l'usuari) en dues seccions: suport acadèmic i suport institucional.

El **suport acadèmic** tindrà la part de **tutoria** (orientació personal, acadèmica i professional) i l'**espai aula** (per a cada assignatura).

El **suport institucional** tindrà **informació** de formació i cursos, la **secretaria**, l'**ajuda tècnica**, la **biblioteca** i els **serveis a la comunitat**.

### SUPORT ACADÈMIC

La **tutoria** ha de ser l'espai on l'alumne tingui un referent que l'acompanyi durant el seu procés d'estudi. Donat que es tracta d'alumnes que fa temps que no estudien, el suport tutorial és extremadament important sobretot a nivell d'orientació acadèmica i laboral). Es tracta que el tutor contextualitzi aquests estudis i assessori sobre la importància que tenen, sobre com tirar-los endavant i sobre quins graus es poden estudiar a partir d'aquests estudis i ajudar a escollir el grau més adient per la feina, els interessos, les motivacions i les expectatives de l'alumne. En aquest sentit es podria buscar la col·laboració d'antics estudiants que poguessin explicar les seves experiències penjant algun video a l'espai de tutoria, com a material de consulta. No podem proposar la figura d'un mentor ja que la durada del curs és molt curta, però veure les experiències d'algú que ha estat en la mateixa situació de l'alumne, pot ajudar i contribuir en la motivació del propi alumne. No hem d'oblidar que si bé és un alumnat que té un alt grau de motivació vers els estudis (ja sigui per necessitat, per raons de feina,...); és un alumnat que fa molt temps que no estudia. Cal doncs, ajudar-lo a retrobar el ritme d'estudi necessari per a assolir amb èxit el curs d'accés a la universitat.

L'**espai aula** serà el referent pels estudis de l'alumnat. L'alumne tindrà una aula virtual específica per cadascuna de les matèries que estudia en el curs. Dins aquest espai aula hi haurà els recursos que s'utilitzen, enllaços a diferents espais webs relacionats, possibilitat de connexió amb els diferents professors i amb la resta de companys, espais de lliurament de les diferents activitats d'ensenyament-aprenentatge,... Es tracta de traslladar a la virtualitat tot allò que tenim en la presencialitat. I també es

tracta de generar un clima que no permeti que l'estudiant es senti sol en el seu procés d'aprenentatge. Al ser un curs preparatori per la universitat, la finalitat del docent és preparar l'estudiant perquè aquest arribi amb garanties a fer la prova a la universitat. Per tant, no és tant la qualificació que es pugui donar a l'estudiant sinó la finalitat que ha de tenir aquesta qualificació. Quan considerem que l'estudiant està preparat, se li atorgarà la qualificació global d'apte per assistir a les proves d'accés de la universitat que hagin ja parlat amb el tutor dels seus estudis.

## SUPORT INSTITUCIONAL

La **secretaria** ha d'incloure el servei de matriculació dels estudiants, informació sobre els plans d'estudi disponibles, els expedients acadèmics i personals de cada estudiant, criteris d'avaluació, formes i taxes de pagament i beques i ajuts. També hi haurà un apartat on es podran consultar els exàmens oficials d'accés a la universitat per a majors de 25 anys.

Com que aquesta és la finalitat de l'escola d'adults del nostre cas, el professorat només ha d'avaluar a l'alumne amb APTE/NO APTE segons si creu que està preparat, o no, a la seva àrea per prendre l'examen d'accés. Les avaluacions de les matèries no seran amb exàmens sinó amb proves d'avaluació continuada que faran veure al professor si aquell estudiant està preparat per presentar-se a l'examen o no. Quan l'estudiant sigui APTE en totes les matèries del currículum, l'escola d'adults matricularà a l'alumne a una prova d'accés (prèviament pactada amb l'alumne) i gestionarà tota la documentació necessària. L'alumne només haurà de preocupar-se de presentar-se a l'examen (i d'aprovar-lo!). Si l'alumne és considerat NO APTE d'alguna matèria pot presentar-se lliurement a l'examen d'accés.

El **servei de suport tècnic** és i ha de ser un puntal per a la institució i és necessari que existeixi ja que hi ha molta tecnologia entre mig. Tot i que el servei de suport tècnic donarà ajuda tant al personal docent i d'administració i serveis de l'entitat com als estudiants, ens centrarem en el servei tècnic d'aquests darrers ja que són la prioritat per a la institució. Un mal servei tècnic pot ser motiu de frustració i d'abandonament dels estudis.

Al ser una institució on la plataforma d'ensenyament-aprenentatge és el mitjà fonamental de comunicació, caldrà aconseguir que aquesta sigui una plataforma virtual estable i pocs problemes tècnics. Però, com que aquests són inevitables, l'objectiu del servei tècnic és resoldre les possibles incidències en el menor temps possible i, si pot ser, la mínima intervenció de l'usuari afectat per l'avaria.

En el cas que l'usuari tingui una avaria tècnica, disposarà de diversos mitjans per comunicar-la i gestionar-la (telèfon, correu electrònic, fax, etc.). Assumim que el primer lloc on farà una cerca d'informació serà a la plana principal del portal virtual. Per tant, hi haurà un enllaç al *HelpDesk* (*HD a partir d'ara*) situat a mà dreta-superior de totes les planes del portal que ens dirigirà al portal d'ajuda tècnica. Si, per algun motiu, l'alumne no pot accedir al portal, pot dirigir-se al servei tècnic per altres mitjans que seran explicats amb detall a la planificació i concreció del servei. La informació de com accedir al *HD*, juntament amb els requisits mínims recomanables per poder accedir a l'entorn virtual i seguir els estudis amb normalitat, s'enviarà per escrit a l'estudiant quan aquest es matriculi per primera vegada.

El servei tècnic se centrarà en resoldre problemes tècnics relacionats amb el portal i el seu funcionament. Però en un entorn com aquest és molt difícil marcar la frontera entre els problemes tècnics deguts al mal funcionament de l'ordinador i el maquinari instal·lat, del sistema operatiu, del programari, de la línia telefònica, etc. Per solventar una part d'aquests problemes, i com que és impossible donar un servei tècnic als estudiants on es cobreixi també el maquinari i el programari bàsic (sistema operatiu i un paquet d'ofimàtica) necessari, s'externalitzarà aquest servei a través de l'empresa DELL.

Per obtenir el *feedback* dels usuaris, s'enviarà una enquesta de valoració a l'usuari perquè la ompli un cop s'ha tancat l'avaria.

El servei de **Biblioteca** és un suport de gran importància ja que és una part fonamental en la formació de l'estudiant perquè li ajuda a resoldre dubtes, orientar-lo en la seva recerca de informació i possibilita el

seu accés tant al catàleg de la biblioteca com a versions digitals de les seves col·leccions especials, textuals, visuals o sonores. Fomenta a més l'autosuficiència de l'estudiant en la recerca d'informació amb notes divulgatives sobre innovacions tecnològiques explicant estratègies de recerca i donant informació complementària i crítica sobre serveis i informacions existent a Internet.

Aquest servei és molt important per a l'estudiant ja que no sempre amb el material base que l'assignatura ofereix n'hi ha suficient i és per aquest motiu, que l'estudiant necessita complementar-lo amb d'altres fonts que aquest suport li ofereix.

No tots els estudiants disposen de temps per adreçar-se a la Biblioteca local d'allà on viuen per fer una consulta, i no sempre és fàcil saber exactament per on hem de començar la recerca d'informació, per això aquest servei li simplifica i facilita aquestes tasques a l'estudiant que sense sortir de casa pot trobar una gran qualitat d'informació així com d'altres opcions que les biblioteques públiques també ofereixen.

Els **serveis a la comunitat** inclouen aquells aspectes que pot ser poden semblar que tenen un paper secundari dintre del servei de suport que estem treballant, però que molts estudiants troben necessari, o si més no, útil en un moment donat, ja que tracta qüestions diverses ordinàries del dia a dia, que poc tenen a veure amb el currículum dels estudiants però que al llarg de curs poden resoldre dubtes, aportar idees, compartir experiències, etc, i tot això pot beneficiar a l'alumne.

Aquests serveis estan adreçats bàsicament a l'interès de l'estudiant, i els aspectes que allà es tracten moltes vegades tenen poc a veure amb les acadèmiques però poden tenir gran importància en un moment donat per a l'estudiant. Tot i que com hem esmentat abans, no són imprescindibles, caldria que tots els estudiants hi fessin una ullada al començament de curs per tenir una visió més àmplia de quin tipus d'alumnat forma part de l'escola virtual on estudien, o dit d'una altra manera, per conèixer una mica millor la comunitat a la qual pertanyen.

## 2. Planificació.

Quan un alumne s'interessa pels estudis de l'escola d'adults, la **secretaria** li farà arribar tota la informació acadèmica (requisits d'accés i normativa) i tècnica (maquinari, programari i connexió a la xarxa) necessàries per poder-se matricular. També li assignarà un **tutor** i d'un alumne becari perquè l'assessorin i l'ajudin a l'hora de matricular-se. Aquest primer contacte amb el tutor és importantíssim ja que es tracta de veure quines són les expectatives que ha creat l'alumne sobre aquests estudis, hores de dedicació que pot tenir, finalitat de cursar aquests estudis i tot això transportar-ho a la realitat i ajudar a que l'alumne faci allò que realment pot fer sense agobiar-se. És important que l'alumne no tingui durant els seus estudis la sensació d'estar superat, ja que això podria provocar un abandonament (que és precisament el que nosaltres no volem que passi). Aquesta primera entrevista amb el tutor serà la única entrevista presencial, que es pot fer prèvia en el moment que l'alumne ve a formalitzar la matrícula i també servirà per conèixer personalment el tutor i sentir-lo una mica més proper. Aquest tutor li oferirà la possibilitat d'anar a parlar presencialment amb algun alumne becari quan l'alumne en tingui necessitat a banda de l'assessorament virtual del propi tutor. En aquesta entrevista, també s'explicarà a l'alumne les característiques de l'espai aula, del model d'estudis del centre, de la durada dels estudis i es resoldran tots els dubtes que aquest pugui tenir.

Un cop decidit el nombre de matèries que cursarà i s'hagi aprovat la matrícula per part del tutor, la secretaria s'encarregarà de formalitzar aquesta matrícula: gestionar les dades bancàries, rebre i certificar la documentació necessària, comunicar l'estat de la matrícula a l'estudiant i assignar-li els espais aules corresponents.

Quan l'estudiant hagi de fer la prova d'accés a la universitat la secretaria serà l'encarregada de tot el procés de matrícula, lliurament de la documentació, fer el pagament, etc. Un cop realitzat l'examen també farà el seguiment dels resultats i realitzaran les estadístiques necessàries per l'avaluació i la revisió dels procediments i plans d'estudi.

Per oferir un **servei tècnic** eficient, se li oferirà també la possibilitat de compra del maquinari i programari necessari. Per tal d'oferir aquest servei, i com que està absolutament fora del nostre abast com empresa del món de l'educació, es farà un pacte amb l'empresa **DELL** ([www.dell.es](http://www.dell.es)) i aquesta oferirà una opció de *renting* dos anys amb opció de compra als nostres estudiants.

S'ha escollit l'empresa Dell per diversos motius. Primerament, és una empresa que treballa a nivell mundial i que té fabrica màquines molt fiables i estables. Com que és una empresa amb seu a Barcelona, però els estudiants es poden trobar distribuïts per tot el món, oferim un servei igual a tots els estudiants. Un altre motiu és que les màquines i programes que venen s'ajusten perfectament a les nostres necessitats. Però el motiu més important de tots és que ofereixen un servei tècnic excel·lent. Per començar, tenen una pàgina web molt ben estructurada, on és fàcil trobar la informació que es busca i que està actualitzada constantment. Si l'usuari no pot resoldre l'avaría, té diversos números de telèfon on trucar amb un horari prou ampli i també es pot posar en contacte amb el servei tècnic de DELL via correu electrònic. La resposta és ràpida, eficient i els tècnics tenen molt bon tracte amb el client.

Evidentment, qualsevol estudiant que consideri que el seu equipament és correcte, no cal que faci aquesta despesa.

La missió del nostre servei tècnic es aconseguir tancar el **màxim nombre d'avaries**, en el **mínim temps possible** però amb la **màxima satisfacció del client**. És a dir, no podem permetre que quedin incidències obertes durant dies sense que hi hagi cap acció per part del servei tècnic.

El servei tècnic estarà format per un equip de professionals qualificats. L'equip de tècnics ha de ser un equip humà amb moltes dotes de tracte amb el client i de treball en equip. Moltes avaries seran resoltes per més d'un tècnic i cal que la comunicació sigui fluida i dinàmica. Han de dominar, com a mínim, **dos idiomes** incloent-hi l'anglès. I el llenguatge que utilitzin amb el client ha d'estar d'acord amb el nivell tècnic d'aquest. Hi haurà tècnics de nivell 1, nivell 2 i nivell 3, segons el grau de coneixement i experiència que tinguin.

Els tècnics hauran d'organitzar-se en torns que cobriran les 24 hores dels 7 dies de la setmana (**7x24**). Evidentment, no caldrà que hi hagi el mateix nombre de tècnics a totes les hores però caldrà tenir en compte el que s'ha comentat que hi haurà més usuaris els caps de setmana i als vespres que durant l'horari laboral. També caldrà tenir en compte el lloc d'origen dels usuaris.

Per poder millorar el servei i conèixer les mancances i dificultats, al tancament de cada avaria, s'enviarà una petita enquesta al client per conèixer el seu grau de satisfacció o insatisfacció de la resolució de l'avaría. Es farà el seguiment de l'enquesta i les dades recollides serviran per millorar els resultats i els procediments. L'enquesta es realitzarà tenint en compte els estàndards de qualitat que s'ha fixat l'empresa pel servei tècnic: rapidesa i eficiència.

Els alumnes que desitgin fer ús dels serveis que ofereix la **Biblioteca**, només caldrà que visitin el corresponent enllaç de la pàgina web del centre i allà trobaran tot tipus d'informació de tots els serveis que allà s'ofereixen, des de fer una consulta d'un article, llibre, DVD, revista, etc.. a conèixer els diferents recursos electrònics que l'estudiant pot utilitzar en els seus treballs. L'estudiant mitjançant aquest servei, hauria de ser capaç de trobar allò que busca i no només informació acadèmica sinó que també s'hi poden trobar notícies del món actual que els envolta.

L'objectiu dels **serveis a la comunitat** no és un altre més que els alumnes tinguin aquell moment "d'esbarjo" en el qual mentre canvien de matèria o d'aula, o quan disposen d'uns moments abans de tancar la sessió, puguin socialitzar-se amb altres companys que es troben en la mateixa situació, però que no per això, la comunicació ha de ser íntegrament sobre els estudis, sinó que poden parlar d'altres temes com aficions, hobbies o fins i tot conèixer d'altres estudiants que resideixen en una mateixa àrea geogràfica, i d'aquesta manera si ells així ho volen poden deixar de ser simplement companys virtuals i trobar-se en persona. A més gràcies a d'altres serveis que aquí s'inclouen els alumnes poden intercanviar experiències, o fins i tot posar un anunci.

### 3. Concreció.

L'espai de l'aula contindrà quatre espais diferenciats:

- Un primer espai de tutoria específica per cadascuna de les diferents matèries que cursa l'estudiant. En aquest espai és on el professor de la matèria exposarà a l'estudiant les diferents tasques a fer, els comentaris sobre els diferents continguts a aprendre, comentaris de dubtes generals,... És important que es faci un assessorament vers l'adquisició de les competències de l'assignatura a nivell personal i professional, si s'escau. Aquest seria un espai de suport a l'aprenentatge a nivell grupal on l'estudiant rep explicacions específiques sobre els continguts a treballar, més enllà del que especifica el material de l'assignatura. També hi ha la possibilitat de contacte directe via correu electrònic professor-estudiant per a solucionar, comentar, resoldre dificultats relacionades amb l'aprenentatge individual de la matèria. Es tracta de fer un bon seguiment de cada estudiant amb la finalitat d'evitar l'abandonament. És molt important que el professor de la matèria vagi introduint paulatinament els conceptes, les propostes dels exercicis a fer, les seves solucions,... És el ritme dels diferents missatges del professor el que marcarà el ritme de l'assignatura. No pot ser una presentació del tema, sinó que ha de ser una presentació pausada dels diferents continguts a treballar i estratègies per treballar-los.
- Un segon espai de grup on l'estudiant tingui contacte amb altres estudiants amb la finalitat de fomentar la comunicació entre iguals. En aquest sentit és important que s'afavoreixi un entorn d'aprenentatge col·laboratiu, ja que aquests estudiants majoritàriament comparteixen els seus estudis amb la seva feina. Moltes vegades ho han de fer a hores no gaire habituals i fora de l'horari laboral, amb la qual cosa, sentir-se acompanyats, o tenir un espai per comentar dubtes, problemes, inquietuds sobre els estudis és una manera de reforçar l'actitud positiva vers l'aprenentatge. En aquest espai serà prioritària la interacció entre companys de l'assignatura tot i que també és aconsellable que el professor intervingui si ho creu convenient (per fer aclariments, resoldre dubtes generals,...).
- Un tercer espai de materials de l'assignatura. Aquest espai, a banda de contenir els materials específics de l'assignatura hauria de tenir enllaços a llocs web que puguin utilitzar-se de suport als diferents continguts de l'assignatura. També és important un calendari a l'aula, ja que majoritàriament es tracta d'estudiants que fa temps que no s'organitzen la feina, és important que en la interfície hi hagi un calendari on s'hi anotin les tasques a realitzar i que encara tenen pendents. També és interessant que en aquest calendari es pauti un ritme d'aprenentatge i de treball dels diferents continguts.
- Un quart espai correspondria a on s'han de lliurar les diferents activitats avaluatives i el lloc on l'estudiant en rebria la qualificació corresponent amb el seu comentari personalitzat. És important aquest feedback amb el professor de la matèria intentant sempre comentaris positius i encoratjadors vers millorar la feina o consolidar la feina ben feta fins el moment.

Quan un alumne es posa en contacte amb la **secretaria** perquè vol informació o fer la matrícula pel curs d'accés a la universitat per a més grans de 25 anys, la secretaria li farà arribar un correu electrònic donant-li la benvinguda i agraïnt la confiança dipositada en l'entitat. Se li donarà tota la informació sobre quins requisits d'accés cal que compleixi i com estan estructurats els estudis. La secretaria també serà l'encarregada d'assignar-li un tutor pel seguiment del procés de matrícula i el futur seguiment acadèmic de l'estudiant. També se li assignarà un alumne becar per a l'assessorament personal.

Un cop l'estudiant hagi decidit de quina especialitat vol examinar-se i quantes assignatures cursarà, el tutor certificarà i passarà aquesta informació a la secretaria perquè formalitzin la matrícula. Secretaria es posarà en contacte amb l'alumne per demanar-li les dades acadèmiques i personals necessàries (documentació, número de compte corrent, certificat d'estudis cursats, etc.). Un cop rebuda i comprovada tota la documentació, secretaria confirmarà a l'estudiant que la seva matrícula s'ha completat i li assignarà els espais aules corresponents.

Durant els estudis, quan s'obri el procés de matrícula, l'estudiant formalitzarà la nova matrícula amb el mateix procés de validació per part del tutor i amb l'ajuda de l'alumne becari.

La secretaria també serà l'encarregada de mantenir l'expedient acadèmic de l'estudiant actualitzat amb les notes que li assignin els professors de cada matèria. Com ja hem dit, les notes només poden ser APTE o NO APTE. Quan l'estudiant obtingui l'APTE de totes les matèries, la secretaria es posarà en contacte amb ell/a per decidir on vol fer l'examen d'accés, oferint-li tota la informació necessària (lloc, dies, horaris, etc.) Un cop l'estudiant triï el lloc on vol examinar-se, la secretaria formalitzarà la matrícula.

Per seguir els estàndards de qualitat de l'entitat, es farà un seguiment dels resultats dels estudiants presentats a les proves i s'analitzaran els resultats obtinguts. Segons aquests i les dades de matriculacions, es crearan objectius anuals encaminats a augmentar els resultats d'aprovat a les proves i disminuir el nombre d'abandonament dels estudis.

Quan l'usuari té un **problema tècnic**, es dirigirà al *HD* de la institució que, com ja em comentat anteriorment, serà un enllaç que es trobarà a mà dreta-superior de les planes del portal. A la plana principal del *HD*, hi trobarà diverses opcions:

- La primera és un **manual d'ajuda** on trobarà diversos tutorials de com resoldre problemes de configuració: requisits mínims (de programari i maquinari) per accedir al portal, configuracions inicials, etc.
- Si en aquest document no troba la solució esperada, també disposarà d'un **FAQ** (*Frequently Asked Questions*). Les FAQ són un reflex de les preguntes més freqüents que reben els suports tècnics i expliquen de manera ràpida i detallada la solució al problema que ens trobem. Aquestes FAQ seran revisades i actualitzades per l'equip tècnic com a mínim, un cop cada 6 mesos. Si l'equip del *HD* detecta que hi ha alguna avaria que es repeteix, també s'afegirà a les FAQ.
- Si tampoc ha trobat la solució esperada, l'estudiant procedirà a "**obrir**" una avaria o incidència. El procediment per fer-ho serà, preferiblement, per mitjà d'un formulari del portal. Aquest formulari enviarà un correu electrònic al personal del *HD* que anirà gestionant les avaries a mesura que arribin.
- Si l'estudiant no pot accedir al portal o prefereix una altra via de contacte disposarà de correu electrònic i telèfon per posar-se amb contacte amb el *HD*. També pot fer-ho per fax i, fins i tot, correu postal tot i que són vies poc recomanables.
- Quan el *HD* rep un avís d'avaria crearà una incidència i informará (per correu electrònic, telèfon o el mitjà que l'usuari prefereixi) a l'usuari del número d'incidència perquè aquest en pugui fer el seguiment. Aquesta gestió serà realitzada per un tècnic de nivell 1 a no ser que no n'hi hagi cap disponible en aquell moment.
- En el moment que s'ha creat l'avaria, s'enviarà a la "**cua d'avaries**". Un tècnic que estigui disponible, s'encarregarà de gestionar-la tant aviat com sigui possible. Es posarà en contacte amb l'usuari i procediran a fer les proves i comprovacions necessàries per resoldre la incidència.
- Si es detecta que l'avaria és de maquinari o programari i no té relació amb el portal pròpiament dit, s'avisarà al client de que no podem atendre'l. Si la màquina és de DELL, se li oferirà el servei d'obrir-li una incidència a l'empresa DELL i es procedirà a tancar la nostra avaria. Si no ho és, se li explicarà que haurà de contactar amb el servei tècnic de la seva màquina o dels programari en qüestió.
- Tant abans de contactar amb el client com després, en el moment que el tècnic no sigui capaç de resoldre el problema, ha d'escalar-lo a un tècnic de nivell superior. Aquest agafarà el relleu de continuar amb l'avaria i procedirà de la mateixa manera esclant a un nivell superior si és necessari.
- Les avaries no poden passar més de 24 hores a la cua d'avaries. Cal que hi hagi un primer contacte amb el client abans de 24 hores.
- Les avaries tindran diversos estats:
  - Oberta: estat des de que s'obre i fins que el tècnic fa el primer contacte amb el client.
  - Gestió: estat que es trobarà l'avaria sempre que el tècnic hi estigui treballant.
  - Espera de resposta de l'usuari: per exemple, si s'ha demanat al client que faci alguna prova i ens comuniqui el resultat, o s'ha intentat contactar amb ell i no ha respòs, etc.

- Pendent de tancament: es considera resolta l'avaria, però es pot deixar uns dies en aquest estat per si es repeteix el problema.
- Tancada: es procedeix a tancar l'avaria quan el client ens ha confirmat que s'ha resolt el problema i han passat unes 48-72 hores en estat de pendent de tancament. Un cop tancada una avaria no podrà tornar-se a obrir i caldrà obrir-ne una de nova. Automàticament, se li enviarà l'enquesta de satisfacció.
- Si passada una setmana, no s'ha rebut resposta de l'enquesta de satisfacció es farà una trucada de cortesia per recordar al client que agrairíem la seva col·laboració.

Cada 6 mesos, s'hauran d'actualitzar les FAQ amb les incidències que hagin creat més avaries. Aquest procediment de revisió també ha de servir per detectar possibles problemes "repetitius" i que no es poden veure com incidències tècniques sinó com errors en els sistemes i processos de la institució.

Dintre del servei **Biblioteca** els alumnes trobaran una catalogació dels llibres electrònics, llibres en paper, articles, revistes, DVD etc, amb els quals la Biblioteca compta per poder fer qualsevol tipus de consulta. Per aquells alumnes que no tinguin prou experiència en com fer una recerca a Internet, el servei compta amb un suport a la recerca en la qual l'alumne podrà buscar mitjançant el nom de l'autor o bé el títol, allò que busca i en el cas que no compti amb cap d'aquest paràmetres podrà fer una recerca mitjançant paraules clau que el guiaran cap a les diferents fonts on pot trobar allò que busca, (aquest últim pas seria com si fos un buscador tipus google, però amb material catalogat i fiable 100%). També comptarà amb un apartat de recursos electrònics per consultar material general de qualsevol tipus, bé enciclopèdies, revistes, etc. Per aquells alumnes que necessitin un altre tipus de servei que no sigui el de recerca o consulta, el podran adreçar al servei de la Biblioteca respon, on poden preguntar qualsevol dubte que tinguin sobre el servei, així com qualsevol dubte sobre la recerca que han fet i qualsevol aspecte relacionat amb el préstec de material. Referent al préstec de material, aquest es pot recollir a la seu de l'empresa o bé, si l'estudiant és d'una població de les rodalies, a la biblioteca de la població més propera. També hem de tenir en compte que la biblioteca del nostre servei és de recursos limitats i és per això que es tindran contactes amb les biblioteques públiques de la Diputació per poder compartir materials o bé que els nostres estudiants hi tinguin prioritat de demanda.

Per últim com hem esmentat abans hi haurà un apartat de Notícies nacionals i internacionals sobre allò més rellevant que ha succeït durant en la actualitat amb un seguiment anterior i posterior de la notícia, en cas de que algun estudiant necessiti conèixer els fets concrets per treballar amb la informació. Com s'ha fet amb els altres serveis, es passarà un qüestionari als alumnes al final de cada trimestre per a que avaluin la utilitat i la qualitat d'aquest servei, així com observacions sobre punts a millorar o serveis a incloure.

En l'apartat de **Serveis a la comunitat** hi haurà uns fòrums pels estudiants que estaran dividits per àrees d'interès on els alumnes poden parlar de qüestions diverses que tinguin a veure amb totes les matèries les quals ells estan cursant; personals, es plantegen tot tipus de qüestions, tinguin o no a veure amb els aspectes acadèmics; culturals, aquí es proposen diversos actes, xerrades, exposicions que poden estar relacionats o no amb els estudis; professionals, on poden parlar de qüestions laborals; aficions i hobbies, etc. A més, s'intentarà comptar amb un xat que podrà funcionar de manera privada o pública per a que els alumnes puguin trobar aquí una manera de relacionar-se amb els altres. També s'intentarà que hi hagi un espai on l'alumne pugui intercanviar experiències i/o activitats, així com proposar sortides culturals, lúdiques,... Igual que es valorarà una secció d'anuncis on es pot fer ofertes, compra-venda, ...

Som conscients que els estudiants d'aquest curs hi són poc temps i tenen poc temps pels estudis però és un servei que hem d'ofertar i que pot ser molt útil per no sentir-se sol. Quan l'estudiant ja hagi superat el curs, podrà tenir accés a aquests serveis indefinidament.

## BIBLIOGRAFIA

Borges Sáiz, F. (2007). Sistemes de suport a l'estudiant d'entorns virtuals. Barcelona:UOC