

CREACIÓ D'UN SISTEMA DE SUPORT



Gestió i Sistemes de Suport a l'Estudiant

Grup **Interaccions en e-Learning**

Integrants: **Josep Quiles Pérez**
Irene Morales Ariza

ÍNDEX

	Pàg.
0\ PRESENTACIÓ DEL NOSTRE SISTEMA DE SUPORT	3
1\ SERVEI DE SECRETARIA VIRTUAL	5
2\ SERVEI DE SUPORT ACADÈMIC	8
3\ SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC I TÈCNIC	10
4\ SERVEI DE QUEIXES I RECLAMACIONS	14
5\ SERVEI DE SUPORT A LA COMUNITAT VIRTUAL	17
6\ SERVEI DE CAPTACIÓ	21
7\ SERVEI DE BIBLIOTECA	23
8\ SERVEI D'ASSESSORAMENT PERSONALITZAT	26
9\ CONCLUSIONS	28

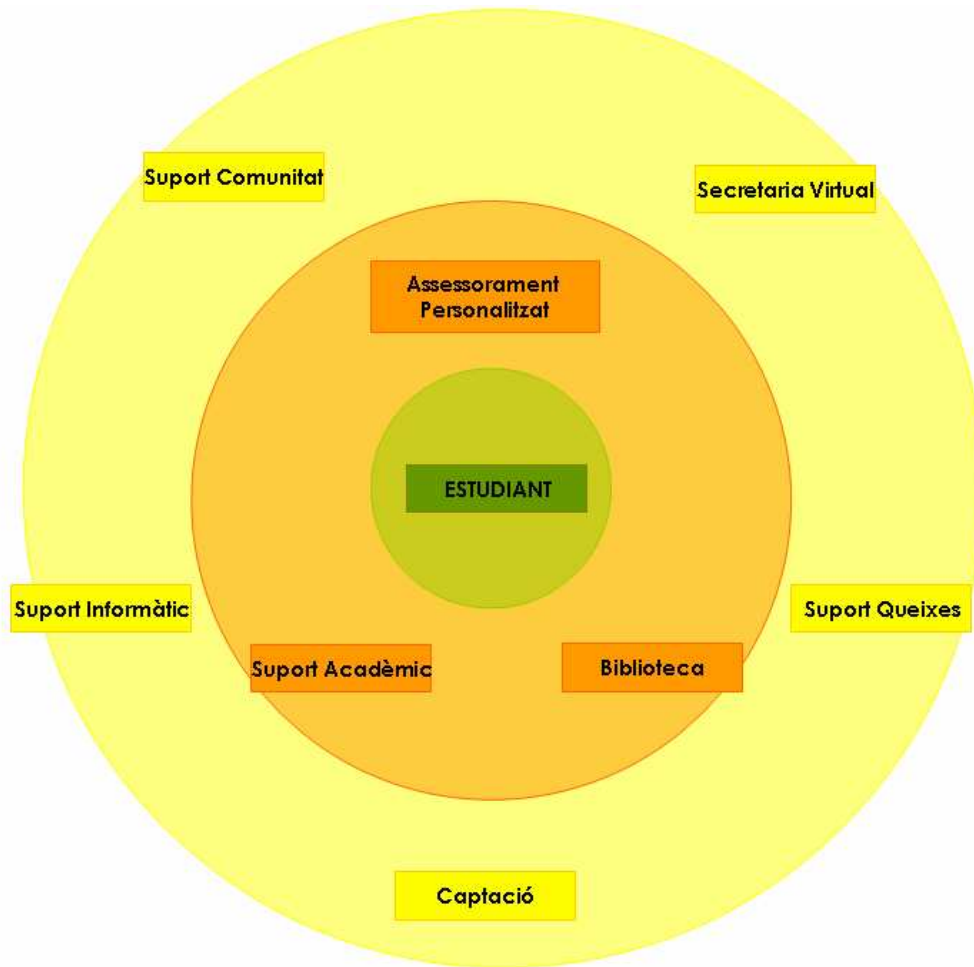
0\ PRESENTACIÓ DEL NOSTRE SISTEMA DE SUPORT

D'acord amb les necessitats existents actualment a la nostra societat, hem volgut crear una nova institució d'ensenyament superior, basada sistemes d'ensenyament virtual a través de les TIC. L'objectiu de la nostra institució és facilitar la formació de les persones, i satisfer les seves necessitats d'aprenentatge amb el màxim accés al coneixement, gràcies a un model que s'adapti a la situació personal, familiar i social de cada un dels nostres estudiants.

Des de la nostra nova institució, i per poder garantir que es compleixen els nostres objectius inicials, hem volgut crear un **Sistema de Suport** que giri al voltant de l'estudiant, ja que l'estudiant ha de ser el centre del procés d'aprenentatge en tot moment. Amb aquest sistema volem **donar respostes les necessitats específiques** de cada estudiant, de la manera més personalitzada que ens sigui possible.

Com es pot observar al gràfic, el nostre Sistema de Suport està **integrat per diferents Serveis de suport**, que passarem a explicar i detallar en els següents apartats:

1. Secretaria Virtual
2. Suport Acadèmic
3. Suport Informàtic
4. Suport Queixes
5. Comunitat
6. Captació
7. Biblioteca
8. Assessorament Personalitzat



En el gràfic es pot observar que al voltant de l'estudiant hem situat, en primera instància, aquells serveis que influeixen més directament amb la seva vida acadèmica. En segona instància, aquells que tenen un paper més secundari, però també són imprescindibles per cobrir les necessitats dels nostres estudiants durant la seva vida acadèmica.

Tots ells s'integren per formar un Sistema de Suport **unificat, íntegre i amb un mateix objectiu principal**: ajudar a l'estudiant en el transcurs de la seva vida en la nostra institució, de manera que se li faciliti el seu procés en l'aprenentatge.

Un dels principals aspectes que hem treballat en el nostre sistema de Suport, a part de que cada un dels serveis respongui a unes necessitats específiques dels estudiants i les cobreixi i resolgui de manera efectiva, és que tots els nostres serveis formin **un tot integrat, que estiguin connectats i enllaçats entre ells**. Per a nosaltres és imprescindible aquest **treball col·laboratiu intedepartamental** per treballar donar respostes al nostre principal destinatari: **l'estudiant**.

1\ SERVEI DE SECRETARIA VIRTUAL

1A\ Missió del servei

En línies generals, la **Secretaria Virtual** s'encarregarà de respondre consultes i dubtes de caire administratiu dels estudiants, de manera personalitzada, que afectin en el transcurs de la seva trajectòria acadèmica a la institució.

1B\ Temes previstos que es tractin

El servei de suport Secretaria Virtual, **atendrà consultes i dubtes de caire administratiu** i relacionats amb tots aquells processos en que l'estudiant es pot veure involucrat en la seva vida acadèmica. Igualment, si ens entren consultes relacionades amb altres aspectes, de manera interna es reconduiran aquestes consultes per a que arribin al suport corresponent (Suport Informàtic i Tècnic, Suport Acadèmic, Suport Comunitat...)

Els **temes** que s'abordaran a les consultes del estudiants, està previst que siguin els següents:

- **Matrícula**

Es resoldran consultes relacionades amb el períodes de matriculació, com ho ha de fer i quines limitacions es podrà trobar. També s'indicaran els terminis existents per a la modificació i anul·lació de la matrícula, i les condicions per fer-ho.

- **Pagaments**

Es resoldran consultes relacionades amb el pagament de la matrícula i d'altres tràmits que tinguin algun cost o taxes associades, la forma de fer-ho i els diferents descomptes als que podrà accedir-hi.

- **Títols**

S'informarà de quin és el procés que s'ha de seguir per a sol·licitar el títol, i dels requisits necessaris per a poder demanar-ho. També s'indicarà quan es podrà anar a recollir el títol i on serà dipositat abans de recollir-ho.

- **Sol·licitud de documents**

S'explicarà com sol·licitar diferents documents i també s'expediran en cas que fos necessari: factures, certificats acadèmics personals, faig constar, full de matrícula segellats...

- **Documentació d'admissió**

S'explicarà quina documentació s'ha de presentar en el moment de començar els estudis, i que acreditin la via d'accés.

- **Tràmits**

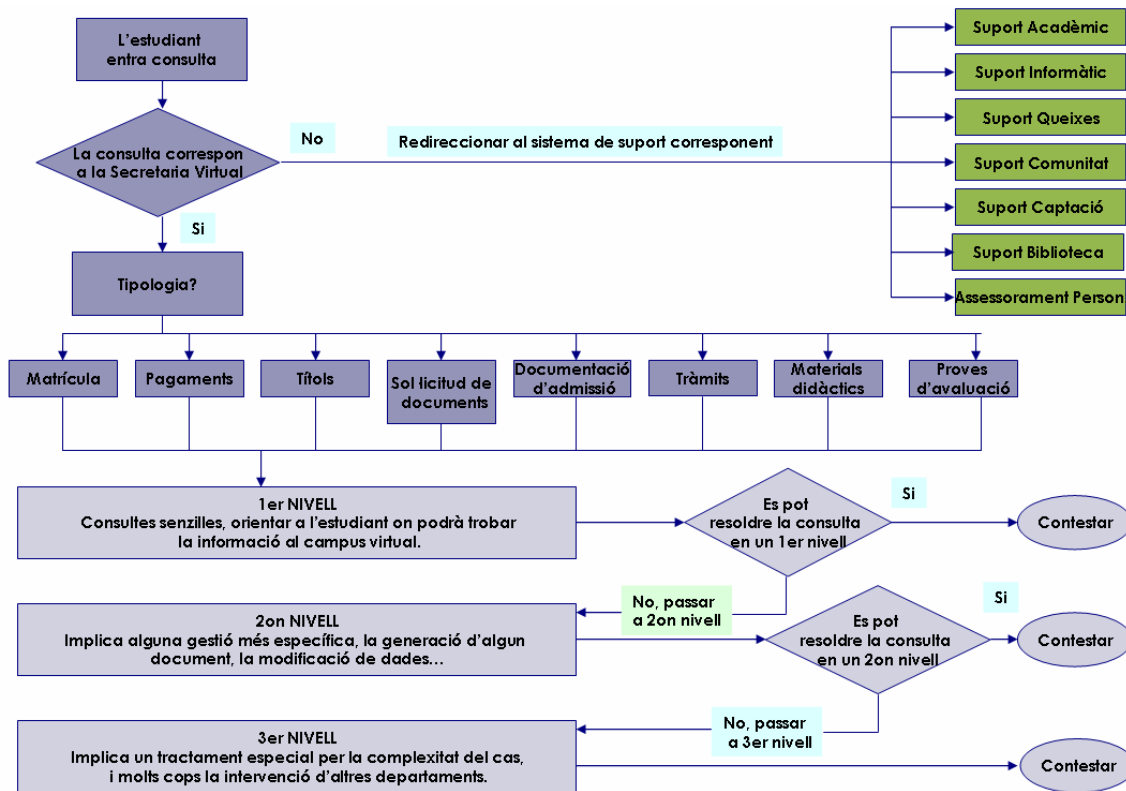
Es proporcionarà assessorament i informació útil per realitzar diferents tràmits: avaluació d'estudis previs, beques, practicum, autoritzacions de permanència, trasllats d'expedient, canvi de tipus d'assignatures...

- **Materials didàctics**

S'informarà dels terminis de recepció dels materials, de com accedir-hi als formats web i es recolliran consultes en les que no s'hagin rebut correctament els materials i haurem de generar noves trameses.

- **Proves d'avaluació**

Es resoldran consultes en les que s'informaran de les dates d'examen i seus en les que es realitzaran les proves. S'atendran consultes en les que l'alumne no pugui realitzar alguna prova i s'hagin de fer modificacions en els calendaris.

1C\ Quadre del funcionament del servei**1D\ Quins aspectes s'avaluaran dins del servei per obtenir millores contínues del servei**

Per poder anar actualitzant de manera efectiva els processos de la Secretaria Virtual, serà necessari portar a terme **avaluacions contínues de qualitat i millora**, en les que es poden avaluar els següents aspectes:

- Cada un dels processos proposats (matriculació, pagaments, títols...), quines necessitats satisfà en realitat?
- Quina utilitat té cada un dels processos?
- Com percep el servei de suport de la Secretaria Virtual l'alumne?
- L'alumne pot accedir amb facilitat a aquest servei de suport?
- Les respostes que rep l'estudiant són adients al que ens està consultant?
- Els temps de resposta són correctes o són excessius?
- L'estudiant té la sensació que rep una resposta general o és una resposta personalitzada per al seu dubte específic i tenint en compte la seva situació particular?

2\ SERVEI DE SUPORT ACADÈMIC

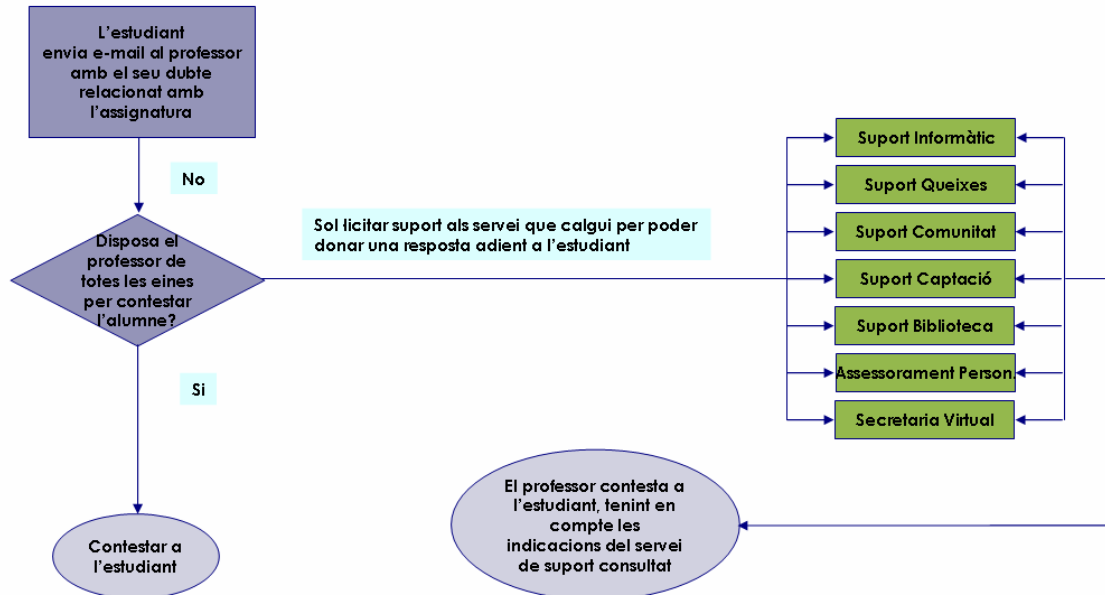
2A\ Missió del servei

El servei de **Suport Acadèmic** tindrà com a missió atendre tots els dubtes dels estudiants relacionats, exclusivament, amb la seva vida acadèmica. Aquest servei estarà compost per tots els professors de les assignatures de les que l'alumne estigui matriculat. A l'alumne se li facilitarà les adreces electròniques dels seus professors, per a que pugui mantenir un contacte personalitzat amb ells, sempre i quan sigui necessari.

2B\ Temes previstos que es tractin

Els temes que estan previstos que es tractin en aquest servei de **Suport Acadèmic**, són tots aquells relacionats amb el seguiment de les assignatures matriculades per l'alumne:

- Quins continguts té l'assignatura?
- Quines competències prèvies necessita l'alumne per realitzar un correcte seguiment dels continguts?
- Disposarà l'alumne de material didàctic? En quin format? On el podrà adquirir?
- Què s'ha de fer per superar l'assignatura?
- Quins aspectes en tindran en compte a l'hora de l'avaluació?
- Dubtes de comprensió d'alguna part de temari
- Dubtes a l'hora de la realització de les activitats proposades

2C\ Quadre del funcionament del servei**2D\ Quins aspectes s'avaluaran dins del servei per obtenir millores contínues del servei**

Per poder anar actualitzant de manera efectiva els processos del servei de Suport Acadèmic, serà necessari portar a terme **avaluacions contínues de qualitat i millora**, en les que es poden avaluar els següents aspectes:

- Com percep el servei de Suport Acadèmic l'alumne?
- L'alumne pot contactar fàcilment amb els seus professors?
- Les respostes que rep l'estudiant són adients al que ens està consultant?
- Els temps de resposta són correctes o són excessius?
- Els professors, disposen de tota la informació i formació necessària per poder donar respostes de qualitat als seus alumnes?
- Quins recursos necessitarien els professors per millorar el servei de Suport Acadèmic? Amb quines eines es podria millorar la gestió del tots els dubtes i consultes que els hi arriben?

3\ SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC I TÈCNIC

3A\ Missió del servei

La missió central del servei de suport informàtic i tècnic és oferir ajuda informàtica i tècnica de forma personal i pròxima als estudiants durant la seva estança acadèmica a la institució. S'oferirà tant atenció telefònica com atenció hipermèdia, per tal de gestionar amb la major eficàcia possible els diferents dubtes i problemes que sorgeixin als estudiants.

3B\ Temes previstos que es tractin

El servei de suport informàtic i tècnic posarà a disposició dels estudiants els recursos propis de la institució en matèria tècnico-informàtica. Des dels aspectes més rellevants de connectivitat a les aules virtuals com els aspectes de revisió i contrastació dels materials de disseny que es duguin a terme durant l'estada dels alumnes a la institució. En qualsevol cas, tant la recepció de trucades a través de la plataforma informàtica com en la recepció de mails, es durà a terme un primer "skill" per discriminar aquelles que hagin de ser derivades a d'altres serveis dintre del sistema (Suport Informàtic i Tècnic, Suport Acadèmic, Suport Comunitat, Biblioteca, etc.)

A mode d'estructura, el sistema enquadra les consultes en cinc grans temes dintre dels quals s'engloben els diferents dubtes i preguntes als que el servei pot donar resposta. Aquests temes són:

- **"Interface" d'usuari**

El servei està preparat per donar resposta als diferents dubtes, qüestions i problemes que sorgeixen als estudiants i estudiants en procés de matriculació sobre els applets bàsics que la interfície d'usuari. Aquest tema inclou tot allò relacionat amb suport de navegadors, intercanvi de fitxers, etc.

- **Paquet ofimàtica**

Dintre dels diferents temes de suport inclosos dintre d'aquest servei, també s'enquadren tots els possibles dubtes, preguntes i problemes que puguin sorgir als estudiants i futurs estudiants en aspectes relacionats amb el

software ofimàtic. Les qüestions que es resoldran tenen a veure amb les pròpies del paquet office i la compatibilitat entre les diferents versions. En qualsevol cas, depenent del tipus de programa (lliure o no lliure) es podria donar suport a través del tema de software lliure.

– **Software educatiu**

En aplicació als diferents estudis que es donen a la institució, s'ha creat un tema específic que fa referència al disseny de software educatiu. En aquest sentit, tant estudiants, nous estudiants i antics estudiants (segons acords amb les diferents organitzacions receptores) podran tenir assistència quant al disseny d'aplicacions educatives. L'aplicació d'aquesta assistència millorarà de forma plausible les relacions entre la institució i les diferents organitzacions receptores.

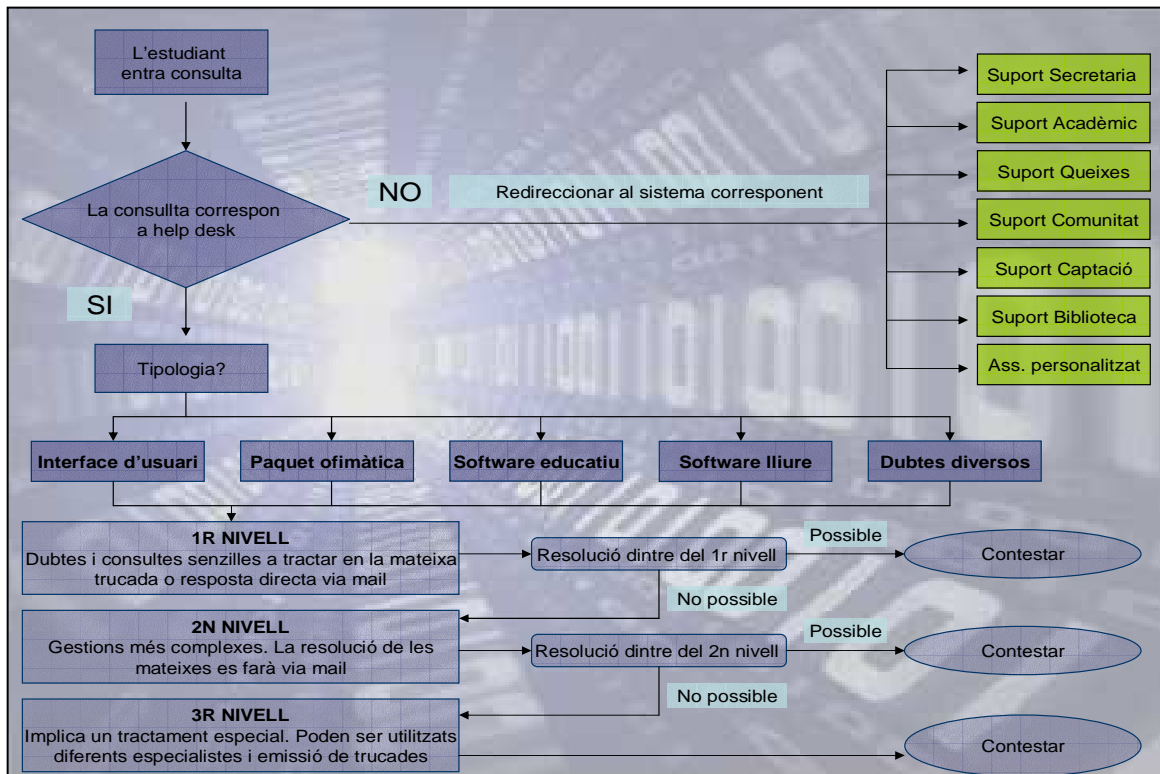
– **Software lliure**

En qualitat de productors i difusors de software lliure, la institució garanteix un servei de coneixement i assistència dels diferents programes amb codi lliure que es poden utilitzar. El suport dintre a aquest tema de referència es només de caràcter informatiu, ja que en ser relacionat amb els temes anteriors es donaria cobertura a través dels "skills" o "mailing skills" dels temes anteriors.

– **Dubtes diversos**

En aquest últim tema s'inclouen des dels dubtes més planers que no tindrien cabuda dintre dels temes anteriors fins als dubtes de programació o que podríem considerar com avançats. Així, la intenció es no deixar cap de les possibles preguntes que els usuaris d'aquest servei puguin tenir, tot i saber que no es tracta del volum de qüestions que més arribarien.

L'estructura dels temes presentada, però, fa referència a l'última sistematització. Enquestes constants i dades estadístiques permetran distingir els diferents temes a tractar en relació a l'aplicació dels "skills" o "mailing skills" tant de la plataforma telefònica com de la plataforma web.

3C\ Quadre del funcionament del servei**3D\ Quins aspectes s'avaluaran dins del servei per obtenir millores contínues del servei**

El sistema de suport a l'estudiant de la institució, de la mateixa manera que els diferents departaments de la institució, es troba sota la supervisió del departament de control i qualitat. La intenció d'interactuar amb aquest departament extern és donar la major eficàcia al servei. A més, les dades estadístiques aportades per aquest departament permeten anar consolidant el servei per tal de facilitar als estudiants la seva estada a la institució.

D'altra banda, es realitzaran múltiples i constants enquestes telefòniques i via mail per tal de saber el nivell de satisfacció dels usuaris del servei. A més, la possibilitat d'estendre el servei a d'altres organitzacions amb acords previs s'estableix com un sistema eficaç de control de l'eficàcia i la qualitat.

Finalment els aspectes a avaluar dintre del servei seran:

- La diferencia de sol·licituds d'informació en relació a la "interface" entre l'inici i el final de cada curs.
- La recompte dels diferents nivells de resposta i el grau d'eficàcia demostrat en la resolució.
- L'accessibilitat al servei i el temps de resposta a les consultes.
- El grau d'usabilitat de la participació entre els diferents "skills".
- La sistematització per nivells o l'increment de personal segons cada nivell de consulta.

4\ SERVEI DE QUEIXES I RECLAMACIONS

4A\ Missió del servei

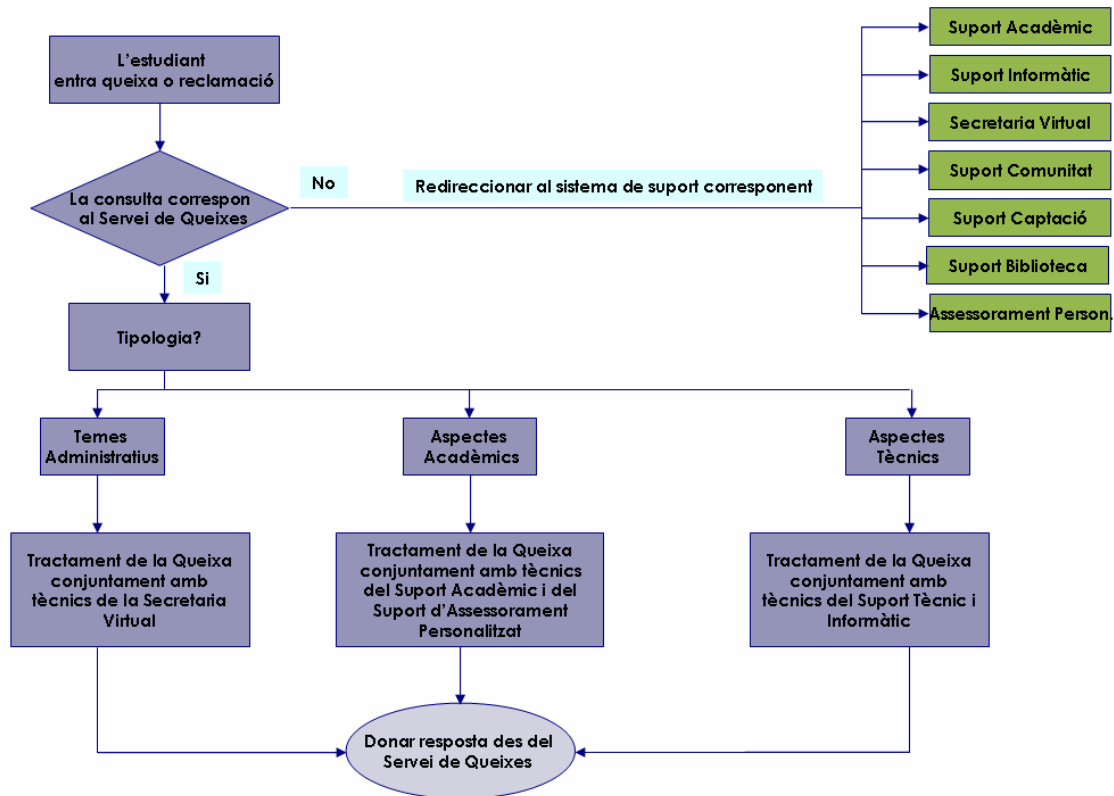
El **Servei de Queixes i Reclamacions** tindrà com a objectiu respondre les peticions i resoldre aquells dubtes que no han pogut ser atesos per les vies habituals. O bé, també s'atendran aquelles peticions que un cop han estat tractades les consultes pels canals habituals, l'estudiant no està d'acord amb la resposta rebuda.

4B\ Temes previstos que es tractin

L'estudiant pot entrar queixa o reclamació de tots aquells temes que cregui que ha de ser atès. Tenim la previsió que podem classificar les peticions dels estudiants en els següents blocs:

- a\ Reclamacions relacionades amb **temes administratius**
- b\ Reclamacions relacionades amb **aspectes acadèmics**
- c\ Reclamacions relacionades amb **aspectes tècnics**

Es molt important discernir en el **Servei de Queixes**, si el que ens planteja realment l'estudiant és un queixa o es tracta d'un altre dubte o consulta que no ha sabut trobar el canal correcte per fer-la arribar. En aquest servei, tot i que en tots els altres és molt rellevant també, la comunicació i interaccions amb d'altres serveis i departaments de suports adquireix una especial importància: a l'hora de resoldre les queixes i reclamacions dels estudiants, serà imprescindible comptar amb la col·laboració d'altres serveis de suport, especialment de la Secretaria Virtual (per temes administratius), del Servei de Suport Acadèmic (per aspectes acadèmics), i el Servei de Help Desk o Suport Informàtic (per aspectes de caire tècnic).

4C\ Quadre del funcionament del servei**4D\ Quins aspectes s'avaluaran dins del servei per obtenir millores contínues del servei**

Per poder anar actualitzant de manera efectiva el Servei de Queixes i Reclamacions serà necessari portar a terme **avaluacions contínues de qualitat i millora**, en les que es poden avaluar els següents aspectes:

- Com percep el sistema de suport de Queixes i Reclamacions l'alumne?
- L'alumne pot accedir amb facilitat a aquest servei de suport?
- Les respostes que rep l'estudiant són adients al que ens està demanant?
- Els temps de resposta són correctes o són excessius?
- L'estudiant té la sensació que rep una resposta general o és una resposta personalitzada per a la seva queixa o reclamació específica i tenint en compte la seva situació particular?

- Tenint en compte les queixes que han arribat al servei, les categories proposades (temes administratius, aspectes acadèmics, aspectes tècnics) són suficients per fer un tractament adequat de les peticions que ens arriben? Quines tipologies hauríem d'incloure?

5\ SERVEI DE SUPORT A LA COMUNITAT VIRTUAL

5A\ Missió del servei

La missió central del servei de suport a la comunitat virtual es establir un nexa d'unió entre els estudiants i la institució per tal d'establir una necessària proximitat. La individualitat que suposa un entorn virtual ha de ser contraposada amb un servei que garanteixi als estudiants una ràpida adaptació a la interfície i als diferents procediments utilitzats. Aquesta proximitat evitarà els alts índex d'abandó que obtenen les diferents institucions d'educació a distància

5B\ Temes previstos que es tractin

El servei de suport a la comunitat virtual posarà a l'abast dels estudiants totes les facilitats per tal de fomentar una adaptació favorable i una estança amb un grau de satisfacció elevat.

Una gran part de l'esforç del servei es durà a terme amb els estudiants de nova incorporació, per tal de fomentar una plena i ràpida adaptació a l'entorn virtual. En aquest sentit, tres dels grans temes que fonamenten els "skills" que veurem a continuació estan íntegrament relacionats amb aquestes noves incorporacions.

Així, a mode d'estructura, el servei s'enquadra en cinc grans temes que engloben els diferents aspectes d'adaptació, tutorització i mediació a l'entorn virtual. Aquests temes són:

– Adaptació a l'interfície

Tal i com comentàvem, el servei presenta una particular atenció amb els alumnes de nova incorporació. Aquest tema inclou la presentació amb el tutor/a personalitzat/da. Durant els inicis de la estada dels nous estudiants s'introduiran els aspectes més importants de funcionament de l'entorn virtual tant a nivell informàtic com a nivell procedimental. Tot i això, un cop passat el període d'incorporació, tots aquells dubtes relacionats amb secretaria, informàtica, queixes, biblioteca o assistència seran derivats als serveis corresponents.

– **Dubtes procedimentals**

Durant l'estada dels alumnes a la institució, es prestarà un servei de proximitat quan als diferents procediments necessaris dintre de cada matèria. Sobretot, es tracta d'un tema que acumularà grans dubtes i preguntes entre els nous alumnes, però que anirà decreixent conforme els alumnes s'hagin adaptat. Un bon índex de mesura quant al volum d'aquestes qüestions és el nombre de nous estudiants de la institució.

– **Tutoria**

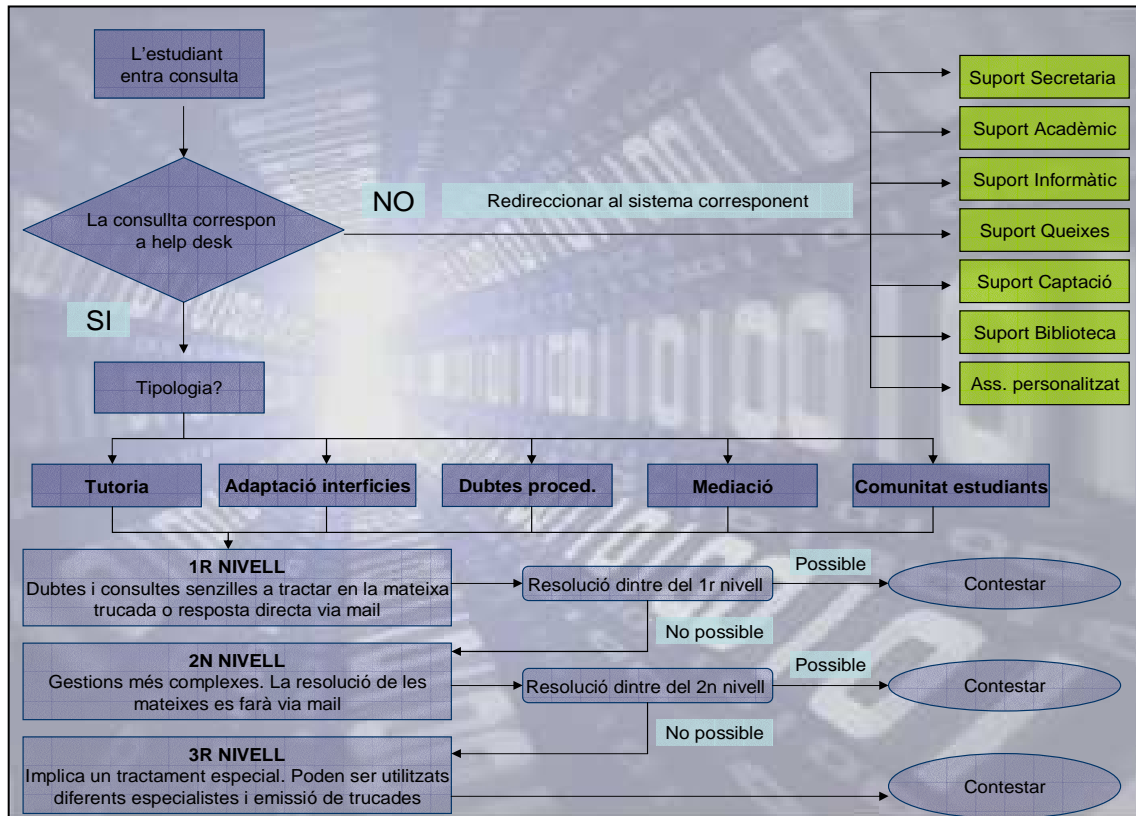
Continuant amb la línia mateixa que hem comentat amb els anteriors temes, la proximitat i el l'atenció envers els nous alumnes serà tractada de forma especial en aquest tema. També és cert que un cop finalitzat el període d'adaptació dels nous estudiants, la tutoria continuarà funcionant com un complement al servei d'atenció personalitzada que brinda el sistema. Tanmateix, tot i que les qüestions, dubtes o incerteses dels estudiants plantejades en tutoria poden també estar incloses en d'altres serveis, es procurarà, en la mesura del possible, donar la resposta a través de la tutoria, proporcionant així una familiaritat tutor/a-estudiant.

– **Mediació**

Un dels temes a tractar dintre del servei, molt relacionat amb l'anterior de tutoria, seria la mediació entre l'estudiant i qualsevol part de la institució. En aquest punt, el tema-"skill" de mediació seria un pas previ al servei de queixes i reclamacions. En aquest sentit, en cas de produir-se un incident entre l'estudiant i la institució, la mediació fonamentaria una necessària ajuda a l'estudiant en els diferents aspectes relacionats amb les queixes i reclamacions. A més, en partir com a pas previ al propi servei de queixes i reclamacions disminuiria el volum de les mateixes.

– **Comunitat d'estudiants**

Dintre del servei es donarà cabuda a aquells dubtes i qüestions que afectin a la comunitat virtual, és a dir, a tot el conjunt de la interfície de relació entre els estudiants ja sigui a l'interior de les aules, a la biblioteca o en els diferents espais aliens a les matèries (cafeteries, ludoteques, etc.)

5C\ Quadre del funcionament del servei**5D\ Quins aspectes s'avaluaran dins del servei per obtenir millores contínues del servei**

La relació estreta entre l'estudiant i la institució que fomenta el servei de suport a la comunitat implica que aquest s'hagi d'adaptar a les diferents necessitats. En aquest sentit seran molt importants les enquestes que es passaran a principi i fi de cada curs de la mateixa forma que les opinions que puguin aportar els estudiants de nova incorporació.

Els aspectes a tractar amb els diferents instruments d'avaluació seran:

- La resposta dels serveis a les diferents necessitats.
- El grau de satisfacció dels estudiants en relació al servei.
- El temps de tractament i finalització de les consultes.
- El volum de queixes i reclamacions que no arribin al servei mateix.

- L'adaptació dels temes a tractar en funció de les necessitats dels estudiants.
- Els diferents comentaris que puguin aparèixer als forums oberts a l'interfície de la comunitat.
- El volum de consultes de tutoria, a més, mostrarà amb gran exactitud el grau de fiabilitat i proximitat del servei.

6\ SERVEI DE CAPTACIÓ

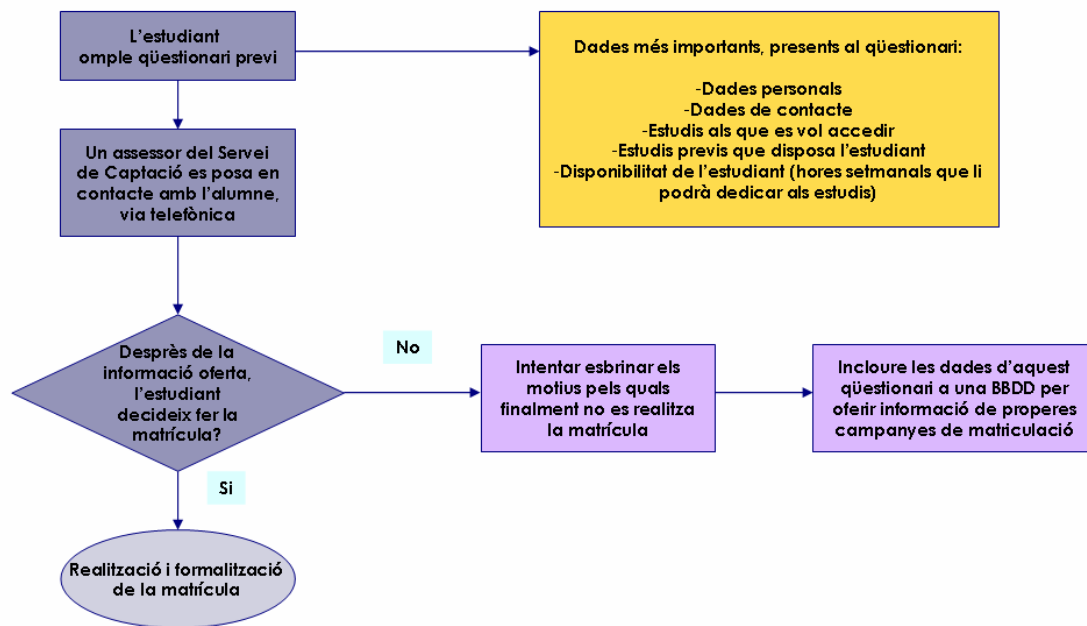
6A\ Missió del servei

El **Servei de Captació** s'encarregarà d'assessorar a les persones que vulguin matricular-se en la nostra institució. En funció dels estudis previs que tinguin les persones interessades i de les seves expectatives, se'ls orientarà sobre les vies d'accés als estudis que desitgin cursar. És molt importat oferir una informació molt acurada i que es correspongui amb el que l'estudiant es trobarà un cop es matriculi, ja que aquest servei serà la carta de presentació de la institució.

6B\ Temes previstos que es tractin

Des d'aquest servei és imprescindible resoldre tots els dubtes de les persones interessades en matricular-se per primera vegada. Es dubtes a resoldre estaran relacionats amb les següents qüestions:

- Preu final de la matrícula
- Ajuts, descomptes o beques a les que pot optar l'estudiant
- Durada aproximada dels estudis matriculats
- Serveis de suport als que podrà accedir un cop es matriculi
- Sistema i metodologia d'ensenyament de la institució
- Sistema d'avaluació de la institució

6C\ Quadre del funcionament del servei**6D\ Quins aspectes s'avaluaran dins del servei per obtenir millores contínues del servei**

Per poder anar millorant el Servei de Captació durant les diferents edicions, serà necessari portar a terme **avaluacions contínues de qualitat i millora**, en les que es poden avaluar els següents aspectes:

- Els estudiants assessorats a través del Servei de Captació, han trobat incoherències entre el que se'ls va informar abans de matricular-se i el que després s'han trobat, un cop han començat els seus estudis?
- Els assessors del Servei de Captació s'han trobat dubtes o consultes dels estudiants que no han pogut resoldre amb la informació i la formació que actualment disposen?
- Els estudiants assessorats han trobat útil i suficient la informació oferta pels assessors de la institució? Quines qüestions pensen que es important millorar?
- Un cop han començat els estudis, quina informació creuen els estudiants que no se li va donar en el moment previ de matrícula, i els hi hagués estat útil disposar d'ella?

7\ SERVEI DE BIBLIOTECA

7A\ Missió del servei

La missió del servei de biblioteca es oferir als estudiants tota una sèrie de recursos bibliogràfics i hemerogràfics que els facilitin el desenvolupament de les diferents matèries d'estudi.

A part del fons de la institució, el servei de biblioteca inclou connexions amb el catàleg col·lectiu de les universitats catalanes (CCUC) i amb catàleg de les diferents biblioteques de les diputacions catalanes. Aquestes connexions tenen com a principal significació l'existència del préstec interbibliotecari.

D'altra banda, en línia amb els objectius generals del sistema, l'existència de les diferents biblioteques als punts de suport i d'una biblioteca-seu permet brindar als alumnes una gran proximitat.

7B\ Temes previstos que es tractin

El servei de biblioteca pretén fomentar entre els estudiants una accessibilitat als diferents materials requerits a més de les eines necessàries en cas de no trobar-se al fons de la institució. Amb l'existència de les diferents connexions entre catàlegs i la facilitat del préstec interbibliotecari es donarà l'accés als materials bibliogràfics i hemerogràfics requerits.

D'altra banda, a part de les consultes i del préstec sol·licitat via web, l'existència als diferents centres de suport de petites biblioteques i d'una biblioteca-seu, facilitat el préstec no virtual.

A més a més, el catàleg i el fons de consulta també inclou els repositoris de software on poder descarregar tot tipus de programari lliure de forma fàcil i segura.

Els temes tractats per aquest servei són els següents:

- **Préstec**

El préstec es realitzarà via mail tant per al format paper com pel format e-book. No serà així la recepció del format paper, que es realitzarà exclusivament a la xarxa de biblioteques de la institució.

- **Préstec interbibliotecari**

La connexió entre catàlegs estableix un funcionament idèntic al servei de préstec de la institució.

– Recerca catàleg especial

El servei garanteix als estudiants i professors de la institució una recerca acurada de materials específics. La recerca es realitzarà tant a nivell estatal com autonòmic i es donarà resposta personalitzada.

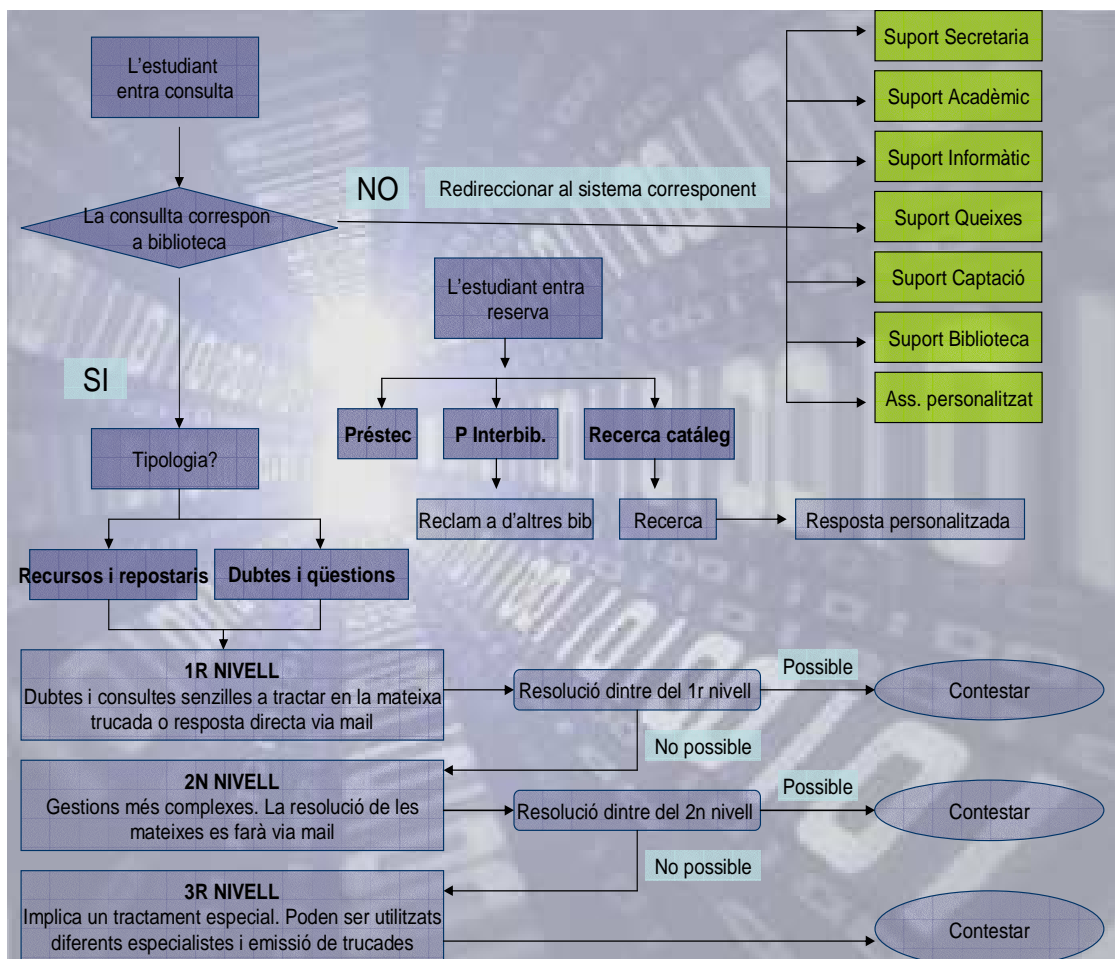
– Recursos digitals i repositaris software

En qualitat de productors i difusors de software lliure, la institució garanteix un servei de catàleg i repositari dels diferents programes amb codi lliure que es poden utilitzar.

– Dubtes i qüestions sobre aplicatius

En aquest últim tema s'inclouen des dels dubtes més planers que no tindrien cabuda dintre dels temes anteriors fins a aquells sorgits del desconeixement dels aplicatius o de la xarxa de biblioteques.

7C\ Quadre del funcionament del servei



7D\ Quins aspectes s'avaluaran dins del servei per obtenir millores continues del servei

El servei de biblioteca, de la mateixa manera que els diferents departaments de la institució, es troba sota la supervisió del departament de control i qualitat. La intenció d'interactuar amb aquest departament extern és donar la major eficàcia al servei. A més, les dades estadístiques aportades per aquest departament permeten anar consolidant el servei per tal de facilitar als estudiants la seva estada a la institució.

D'altra banda, es realitzaran múltiples i constants enquestes telefòniques i via mail per tal de saber el nivell de satisfacció dels usuaris del servei.

Finalment els aspectes a avaluar dintre del servei seran:

- El volum de préstecs i préstecs interbibliotecaris.
- La recompte dels diferents nivells de resposta i el grau d'eficàcia demostrat en la resolució.
- L'accessibilitat al servei i el temps de resposta a les consultes.
- La sistematització per nivells o l'increment de personal segons cada nivell de consulta.

8\ SERVEI D'ASSESSORAMENT PERSONALITZAT

8A\ Missió del servei

En l'entorn d'aprenentatge a distància, amb el **servei d'Assessorament Personalitzat**, volem recolzar l'alumne des d'una posició emocional-educativa, amb l'objectiu de garantir el seu èxit en el seu procés formatiu.

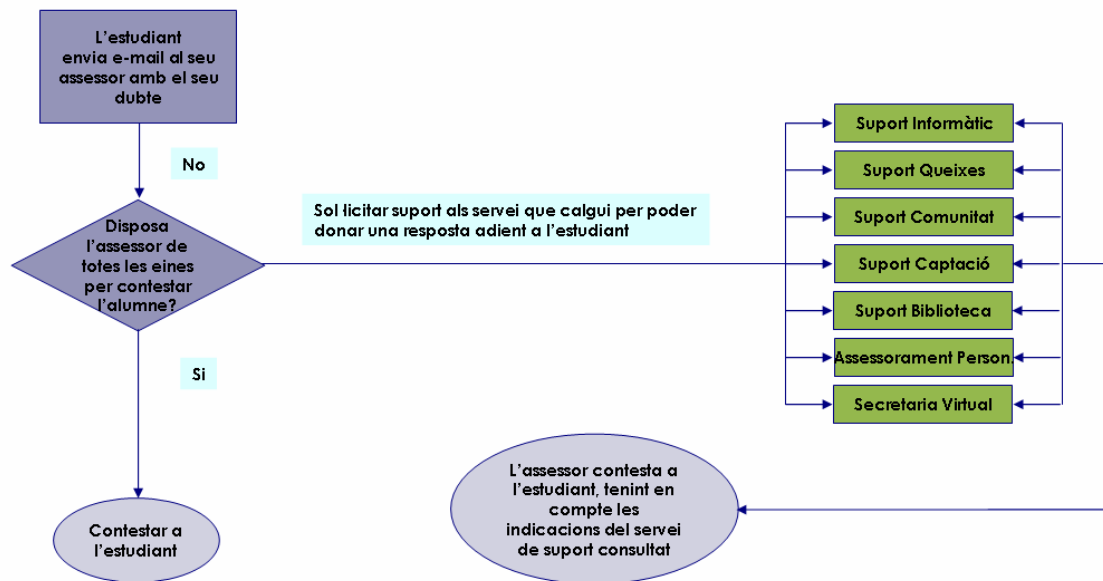
Amb aquest servei volem prevenir i corregir les dificultats que pugui presentar un estudiant en el procés d'aprenentatge, a més d'abordar temes sobre les interaccions en entorns virtuals, la motivació, l'orientació acadèmica i suport emocional.

Aquest servei estarà format per un equip expert d'assessors a nivell acadèmic, amb una **àmplia experiència** com a professors, tutors o formadors en d'altres entitats. Aquests assessors han de tenir una **alta capacitat per poder empatitzar** amb l'estudiant i amb la seva situació personal, per poder donar-li la solució més adient a les seves circumstàncies personals.

8B\ Temes previstos que es tractin

Els temes que tenim previstos que es tractin des del **servei d'Assessorament Personalitzat**, són els següents:

- Interpretació del l'expedient acadèmic
- Orientació i recomanacions sobre la continuïtat d'estudis i els possible itineraris acadèmics als que pot tenir accés l'estudiant
- Segons el perfil de l'estudiant i les seves perspectives, assessorament sobre les assignatures que pot matricular.
- Assessorament personalitzat en moments puntuals de canvi, per exemple la adaptació de l'expedient a l'EEES: quines implicacions tindrà per l'estudiant.
- Totes aquelles inquietuds dels estudiants, relacionades amb el procés educatiu en general, i amb el procés educatiu a través d'un entorn virtual d'aprenentatge, en particular.

8C\ Quadre del funcionament del servei**8D\ Quins aspectes s'avaluaran dins del servei per obtenir millores contínues del servei**

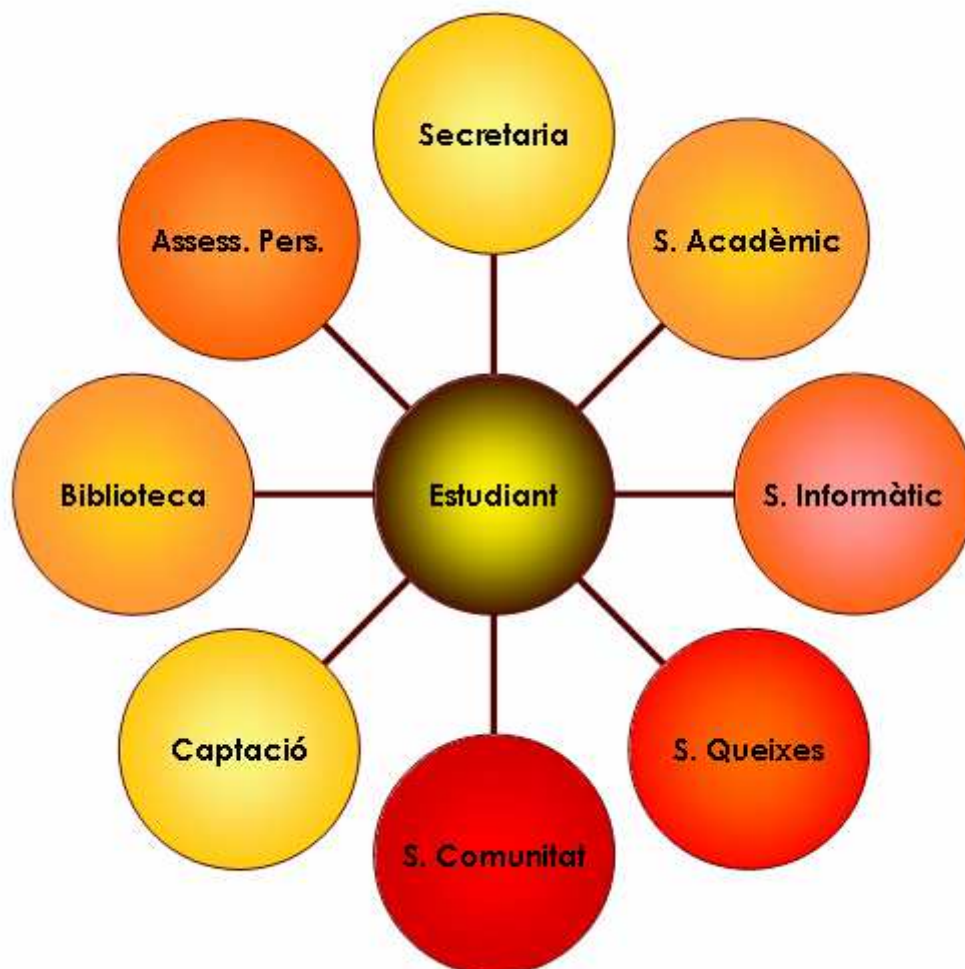
Per poder anar actualitzant de manera efectiva els processos del servei d'Assessorament Personalitzat, serà necessari portar a terme **avaluacions contínues de qualitat i millora**, en les que es poden avaluar els següents aspectes:

- Com percep el servei de d'Assessorament Personalitzat l'alumne?
- L'alumne pot contactar fàcilment amb el seu assessor / tutor?
- Les respostes que rep l'estudiant són adients al que ens està consultant?
- Els temps de resposta són correctes o són excessius?
- Els assessors / tutors, disposen de tota la informació i formació necessària per poder donar respostes de qualitat als seus alumnes?
- Quins recursos necessitarien els assessors per millorar el servei d'Assessorament Personalitzat? Amb quines eines es podria millorar la gestió dels tots els dubtes i consultes que els hi arriben?

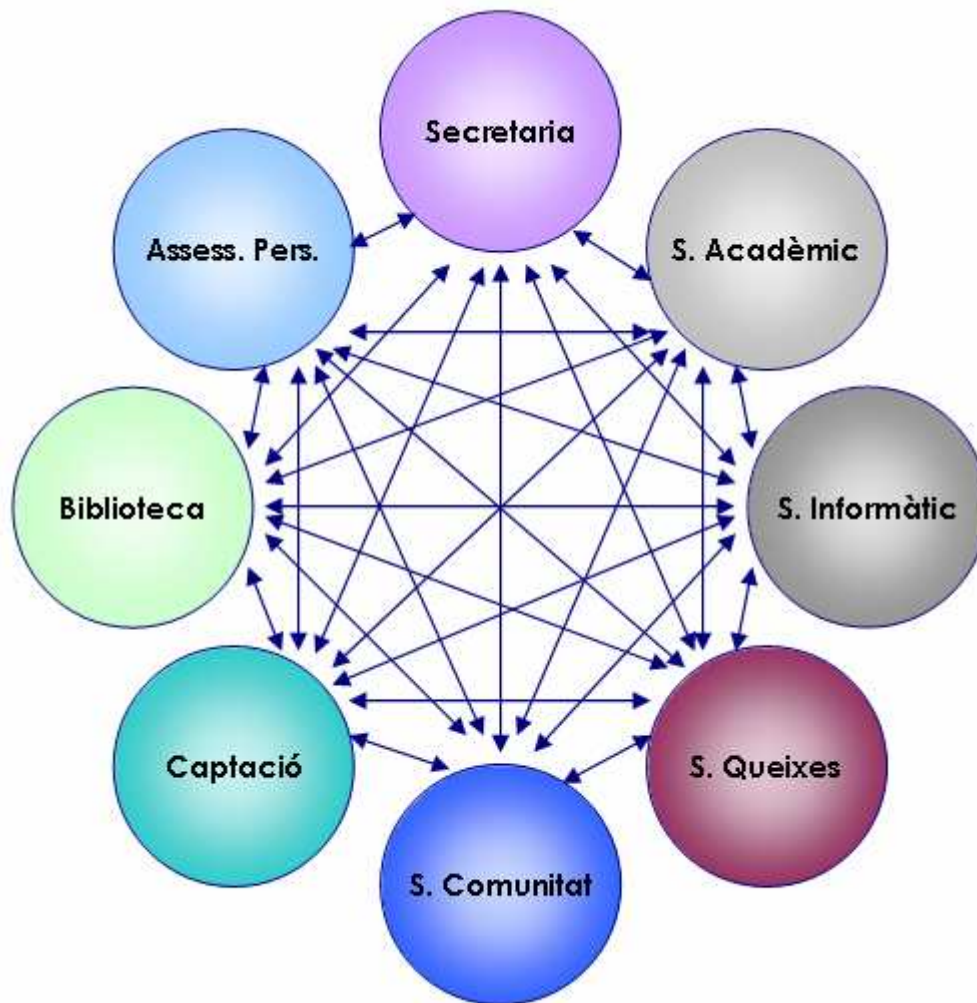
9\ CONCLUSIONS

Tal i com hem comentat a la Introducció i Presentació d'aquesta proposta, tots els serveis detallats anteriorment s'integren per formar un Sistema de Suport **unificat, íntegre i amb un mateix objectiu principal**: ajudar a l'estudiant en el transcurs de la seva vida en la nostra institució, de manera que se li faciliti el seu procés en l'aprenentatge.

Un dels principals aspectes que hem treballat en el nostre sistema de Suport, a part de que cada un dels serveis respongui a unes necessitats específiques dels estudiants i les cobreixi i resolgui de manera efectiva, és que tots els nostres serveis formin **un tot integrat, que estiguin connectats i enllaçats entre ells**. Per a nosaltres és imprescindible aquest **treball col·laboratiu intedepartamental** per treballar donar respostes al nostre principal destinatari: **l'estudiant**.



Tots i cada un dels serveis detallats anteriorment, tenen total **autonomia** per gestionar els seus equips i les seves feines. D'aquesta manera es poden prendre les decisions adequades des del mateix servei i pel servei. Aquesta disposició de total autonomia per la gestió, pot derivar en una manca de comunicació entre els diferents serveis i en una falta de fluïdesa de la informació.



Aquest són aspectes a treballar i a parer especial atenció. S'han de **crear i mantenir canals de comunicació oberts** entre tots els serveis, ja que una mateixa incidència pot afectar a diversos àmbits d'un estudiant, i només el podrem resoldre amb un **treball col·laboratiu** entre els diferents serveis de suport.

Per exemple, un error en l'activació de les aules pot derivar a que l'alumne no tingui accés als continguts i al seguiment d'una assignatura. Creiem que hauran d'intervenir diferents serveis de suport per donar una resposta coordinada a l'alumne:

- Servei Tècnic: descobrir les causes per les quals no té aules i resoldre la situació.
- Biblioteca: oferir temporalment els materials disponibles a l'aula, i que ens aquests moments no té accés l'estudiant.
- Suport Acadèmic: si hi ha una data pròxima de lliurement d'alguna activitat, oferir alternatives a l'alumne, com lliurar-la a través d'un altre canal, oferir més temps si calgués per la manca d'accés a l'aula...

En definitiva, és molt important oferir una gran varietat de serveis de suport, per cobrir les necessitats que tinguin els nostres estudiants. Però igualment és imprescindible fer una **feina coordinada** entre tots els serveis de suport, per crear un sistema de suport **integrat** en tots els sentits i que sigui **coherent** en les seves respostes.