

# Avaluació

## del sistema de suport

## del grup Alt Maresme

**Grup Help**

Xavier Breil, Cristina Cardona, Mercè Pitarch i Catalina Sofia Tous

**GESTIÓ I SISTEMES DE SUPORT A L'ESTUDIANT**

**18 de gener de 2010**

## Índex

1. Claredat en la descripció de les necessitats que s'han de cobrir.....	3
2. Adequació del sistema de suport a l'entorn dissenyat i a les necessitats dels destinataris .....	5
3. Integració dels diferents serveis del sistema de suport, entesos com a totalitat.....	8
4. Coherència entre el volum i el detall en l'explicació de cada servei, en funció de la seva importància .....	11
5. Previsió d'una avaluació del sistema de suport, adequació i eficàcia .....	15
6. Nivell de detall i exhaustivitat en l'elaboració del disseny del sistema.....	19

## 1. CLAREDAT EN LA DESCRIPCIÓ DE LES NECESSITATS QUE S'HAN DE COBRIR.

---

Per començar, cal destacar que la descripció del tipus de destinatari al qual va adreçat el sistema de suport és ampli i les seves necessitats estan suficientment detallades. Com s'especifica en el treball, es tracta d'una comunitat d'estudiants majors de 25 anys que es volen preparar per a realitzar la prova d'accés a la Universitat.

Les necessitats dels destinataris i les seves característiques personals limiten la seva disponibilitat per als estudis, aspecte que s'ha tingut present durant tot el disseny del sistema de suport. Aquestes característiques són les següents:

- La majoria dels estudiants treballa i, per tant, ha de poder compaginar els estudis amb la seva situació laboral.
- La major part d'ells tenen responsabilitats familiars per atendre (per exemple: marit o esposa i fills, una casa per mantenir, pares o mares dels quals tenir cura, etc.)
- El seu nivell d'estudis és bàsicament de batxillerat o estudis secundaris, per tant, ja fa temps que van deixar d'estudiar i segurament necessitaran orientacions per a seguir correctament el seu procés d'aprenentatge.
- Els seus ingressos suposadament no són gaire elevats, degut a la seva manca de formació, que els ha impedit optar a llocs de treball ben remunerats o bé a les professions a les quals desitjaven accedir.

D'altra banda, tal i com s'esmenta al treball, una de les característiques de la majoria dels usuaris que segurament afavorirà els seus aprenentatges és que les seves expectatives cap als estudis que pretenen iniciar són molt altes, ja que els són necessaris per a poder accedir als estudis superiors i així intentar millorar la seva vida laboral. Per tant, com que esperen que aquests estudis els permetin superar la prova d'accés i tenen un gran interès i motivació per a realitzar-los.

En conclusió, cal destacar que les necessitats que s'han de cobrir mitjançant el sistema de suport de l'escola d'adults s'han explicitat de manera clara i concreta en el document. A partir d'aquí, en el següent apartat es valorarà si el disseny d'aquest sistema respon adequadament o no a aquestes necessitats.

## 2. ADEQUACIÓ DEL SISTEMA DE SUPORT A L'ENTORN DISSENYAT I A LES NECESSITATS DELS DESTINATARIS.

---

Per començar, cal mencionar que en el disseny del sistema de suport s'ha deixat de banda l'atenció als destinataris que no tenen connexió a Internet des de casa. Tal i com s'esmenta al treball: “La majoria dels destinataris tenen un ordinador a casa amb connexió a Internet.” Però, i els que no en tenen? Què es fa amb ells? Quina sol·lució se'ls dona?

En aquest cas, en el treball manca especificar quin tipus d'alternatives s'oferiran a aquesta minoria de destinataris sense Internet. Potser el més adient seria oferir la possibilitat que els usuaris es connectessin gratuïtament a una aula propietat de la institució educativa. D'aquesta manera, si s'oferissin espais i maquinari a disposició de l'alumne, potser s'incrementaria el número d'usuaris matriculats. És a dir, no només se'n beneficiarien els destinataris sinó també la institució.

Pel que fa al servei tècnic, aquest està molt complet i detallat. L'únic que caldria tenir en compte és que, tot i que l'empresa DELL ofereix l'opció de lloguer i compra del maquinari i programari als alumnes, ja s'ha especificat que els seus nivells d'ingressos són baixos i, per tant, aquesta opció és una mica incoherent, ja que segurament els usuaris no podran fer front a despeses d'aquest tipus i, tot i que “les màquines i programes que venen s'ajusten perfectament a les nostres necessitats”, potser no s'acaben d'ajustar del tot a les dels destinataris. Tal com desenvoluparem més endavant, no ens sembla adequat condicionar el servei tècnic a la compra d'un ordinador.

Es defineix el servei tècnic de DELL dient que ofereixen una resposta “ràpida, eficient i els tècnics tenen molt bon tracte amb el client” i segurament és així, però no es té en compte que possiblement el que busca l'usuari és un tracte personalitzat amb un suport tècnic de la pròpia comunitat educativa que li garanteixi un cert grau de confiança.

Per una altra banda, és molt encertada la realització d'enquestes per a conèixer la satisfacció o insatisfacció en la resolució de les avaries i problemes tècnics, ja que això possibilitarà no només

la millora en el sistema de suport tècnic sinó també la implicació i contribució de l'alumnat en l'assoliment de dita millora .

Un altre aspecte a tenir en compte és que en el treball es dóna molta importància i molt de pes al suport tècnic. De fet, com ja es comentarà més endavant, és aquest el que està més detallat i en el qual s'aporten més solucions i més suport a l'estudiant. Però, en canvi, pel que fa al suport acadèmic i institucional, queda una mica descompensat i, tenint en compte les necessitats dels usuaris, potser s'haurien de prioritzar aquests dos tipus de suport.

Cal recordar que la majoria d'usuaris fa temps que van deixar els estudis i possiblement es sentiran desorientats al començament del curs o no sabran com organitzar-se el temps, com trobar un bon ritme d'estudi i com prioritzar les tasques que s'han de desenvolupar, etc. Per aquests motius, es preveu una major necessitat d'assessorament acadèmic, tal i com s'especifica en el treball: "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". Tot i esmentar aquest aspecte, tal com dèiem, en el document trobem molta informació que fa referència a la solució de problemes tècnics i avaries i, en canvi, no tanta relacionada amb els aspectes acadèmics.

Està molt ben pensat que el tutor pugui reunir-se presencialment amb l'alumne, a l'inici del curs per a tenir un primer i únic cara a cara, això podrà ajudar-lo a percebre l'existència d'algú més enllà de la pantalla de l'ordinador. Tanmateix, les funcions del tutor no estan molt ben concretades. Pel que sembla, inicialment, ha d'assessorar sobre la importància dels estudis i informar sobre futurs estudis universitaris en funció dels interessos dels usuaris. El que trobem a faltar és un major detall en els aspectes relacionats amb l'assessorament acadèmic durant el curs, com per exemple: orientar sobre les estratègies d'estudi més interessants, assessorar a alumnes que es puguin sentir perduts en alguna assignatura, altres que en algun moment es sentin incapaços de continuar, alguns que necessitin fer un lliurament fora del termini establert, etc.

En referència a la figura del becari, tal i com es comentarà més endavant, s'hauria d'especificar millor quines són les seves funcions, per tal que no es sol·lapin amb les del tutor.

Està molt bé que els estudiants puguin utilitzar fòrums i xats per a comunicar-se entre ells, parlar sobre aspectes relacionats amb el curs, assumptes personals i culturals i compartir experiències i activitats.

També és molt interessant la idea de comptar amb la participació d'antics estudiants. En el treball s'explica que es podria comptar amb un vídeo d'antics estudiants penjat a la web. Això estaria bé però potser es podria treure més profit d'aquest tipus de col·laboració, per exemple, mitjançant la possibilitat d'interactuar amb els usuaris, comentar alguns dubtes o incerteses o simplement explicar les pròpies experiències des de la pròpia pell d'algú que ha viscut una situació acadèmica-personal similar.

Per últim, tal i com s'especifica al document: "L'escola d'adults matricularà a l'alumne a una prova d'accés (prèviament pactada amb l'alumne) i gestionarà tota la documentació necessària". Això està molt bé perquè l'alumne podrà dedicar-se exclusivament a estudiar i deixarà en mans de la institució tots els temes burocràtics i de paperassa. Tenint en compte que la disponibilitat de temps és escassa en aquesta tipologia d'alumnat aquest aspecte l'afavorirà.

### 3. INTEGRACIÓ DELS DIFERENTS SERVEIS DEL SISTEMA DE SUPORT, ENTESOS COM A TOTALITAT

---

En la revisió de les parts de què constarà el sistema de suport proposat pel grup Alt Maresme, hem pogut observar una sèrie de deficiències respecte de la integració mínima que ha de tenir un sistema de suport d'aquestes característiques, que poden afectar l'experiència positiva de l'usuari amb aquest tipus de serveis i que, a més, poden disminuir la confiança que l'usuari ha dipositat en la institució educativa.

En aquest sentit, el primer que hem de destacar és que no s'explicita quin serà el grau d'integració entre el suport institucional i l'acadèmic. És a dir, no ens donen informació sobre com estaran en contacte els serveis que estan més de cara a l'estudiant i el servei tècnic. En relació amb això, hem de tenir en compte que el fet que l'escola tracti amb un alumnat que fa algun temps que no estudia, demana que el servei de suport sigui a tots els nivells i estigui plenament organitzat, ja que el mínim símptoma de descoordinació i fractura entre les parts pot provocar un descens en el grau de satisfacció dels estudiants.

#### **Tutoria**

Alhora d'iniciar els estudis en la institució educativa queden poc explicitats quins seran els requisits mínims que hauran de tenir els ordinadors amb els quals hauran de dur a terme les tasques els estudiants. Tampoc no s'expliciten els coneixements mínims d'informàtica que hauran de tenir els usuaris i que permetrà alhora explicar més els serveis de suport tècnic. És a dir, si els coneixements informàtics dels usuaris són baixos els serveis de suport hauran de preveure avaries de tipus bàsic, mentre que si el nivell és mitjà o alt les consultes seran de diferent tipus.



Una altra deficiència és que no s'explica la relació que hi haurà entre els tutors i els sistemes de suport o les secretaris, amb la qual cosa es deixa a l'aire les vies de comunicació entre aquests dos elements importants del sistema de suport. Saber com serà la cadena de transmissió dels dubtes és important per facilitar als alumnes informació sobre com seran resoltes les seves incidències.

Pel que fa a la integració del sistema de suport dintre de les estructures de la institució, hem de destacar que no s'explicita si aquesta ja té una plana web, un sistema d'intranet o plataforma virtual que faci molt més fàcil la integració dels serveis que es volen adoptar. Tampoc no s'explicita la manera de dividir els alumnes ni la ràtio d'alumnes per tutor, que és un punt important alhora de mantenir un bon nivell de comunicació entre ells, i més tenint en compte la gran quantitat de tasques que s'assignen al tutor en aquest cas. Seguint en aquest àmbit, tampoc no es fa referència a les tasques docents que assumiran els tutors, és a dir, si aquests hauran de preparar els materials, o si aquesta tasca es deixarà en mans d'especialistes en la matèria que es vulgui ensenyar. Tampoc no es fa referència a les funcions que hauran de tenir els docents depenent de la matèria que hagin d'ensenyar. Els materials que s'utilitzaran tampoc no s'especifiquen, tot i que en un principi el que sembla és que els docents, només utilitzaran el servei d'aula virtual com a "contenedor" dels apunts i materials que donen a les seves classes presencials i que de cap manera és pretén ensenyar amb el nou paradigma que suposa incloure les TIC a l'educació.

Quant a la comunicació entre usuaris del curs, el sistema de fòrums i FAQ's per tal de facilitar la comunicació entre els alumnes és una bona eina, tot i que es podria millorar amb la designació d'una persona de l'equip de suport per tal de gestionar i donar solucions als problemes que es plantegin a través d'aquesta manera de demanar i donar suport.

Abans d'entrar en l'anàlisi de la integració del sistema de suport també hem de recalcar que tampoc s'especifica quins seran els elements de seguretat que utilitzaran per tal de garantir la privacitat de les dades que els alumnes hauran de proporcionar per tal de poder-se matricular com puguin ser dades de tipus personal i dades de comptes bancaris.

## **Servei tècnic**

Entrant en el sistema de suport tècnic que té pensat oferir la institució educativa, no s'explicita quina serà la manera en que es comunicarà el servei tècnic específic de l'escola amb el servei tècnic proporcionat per DELL. Entenem que aquesta comunicació ha de ser bàsica, ja que l'escola necessita saber quins són els problemes més freqüents que apareixen amb la utilització dels materials que proporciona per tal d'adequar-los als possibles inconvenients que es puguin derivar de la seva utilització. Si no es fa així, l'actuació de la institució en el cas d'avaries i problemes tècnics serà nul·la, i la seva tasca i funcions de suport tècnic, en aquest cas, seran delegades completament al personal de l'empresa DELL. En aquest sentit també es important destacar que es crearà una fractura entre els usuaris DELL, que obtindran un determinat sistema de suport privat, i els que no tinguin aquestes màquines, que hauran de fer front als problemes a través d'un altre tipus de suport que tal vegada no sigui de la mateixa qualitat (tant de manera positivament com negativament) que el que obtinguin del servei de suport de la institució.

## 4. COHERÈNCIA ENTRE EL VOLUM D'EXPLICACIÓ I EL DETALL EN L'EXPLICACIÓ DE CADA SERVEI, EN FUNCIÓ DE LA SEVA IMPORTÀNCIA DINS DEL SISTEMA

---

### PERSPECTIVA

#### SUPORT ACADÈMIC

##### Tutoria

Considerem que el gruix de l'explicació de les característiques de la tutoria d'aquest curs hauria d'estar explicitada en l'apartat de perspectiva, ja que hi trobem el subapartat de suport acadèmic, que és on creiem que hi hauria d'haver aquesta explicació, ja que, d'aquesta manera queden clares les característiques principals d'aquesta.

A més, s'afegeix la figura d'un "mentor", però tot queda en una possibilitat i, tal i com ja hem especificat en el primer punt d'aquest treball, no sabem si les figures del mentor i dels ex-alumnes formaran part de la comunitat educativa o no, com seran aquestes figures, de quina manera serà l'intercanvi d'experiències (via e-mail, videotrucada, videoconferència, quedaran per veure's).

##### L'espai aula

Es diu que l'alumne tindrà un espai d'aula on se li presentaran les diferents assignatures. Ja que es tracta d'un curs preparatori d'accés a la universitat, creiem que seria bo d'haver especificat -ja sigui en aquest apartat de perspectiva, en el de planificació o en el de concreció- quin ventall d'assignatures hi ha, quines són comunes per a tots els alumnes i quines poden ser optatives, en funció de la carrera que vulguin escollir, i també quantes assignatures haurà de fer cada alumne. El que mancava, doncs, seria més informació sobre el disseny de l'entorn virtual de la institució,

i concretament l'espai-aula, per tal de poder valorar si el sistema de suport realment és adequat a dit entorn i als mitjans i recursos que s'ofereixen als destinataris per tal de cursar els seus estudis.

## **SUPORT INSTITUCIONAL**

### Secretaria

Han introduït l'avaluació de les assignatures (APTE/NO APTE) en aquest apartat de suport institucional, perquè serà l'escola d'adults qui matricularà l'alumne a la prova d'accés, però creiem que a l'apartat de suport acadèmic hi hauria d'haver comentada com serà l'avaluació i com es preveu que serà cada moment de l'avaluació (inicial, formativa i final) i com i quan es faran aquestes proves d'avaluació continuada que preveuen (o, si més no, haver-ho afegit a la planificació o a la concreció).

Trobem molt positiu que els alumnes puguin consultar les proves d'accés a la universitat per a majors de 25 anys, se suposa que d'altres anys.

### Suport tècnic

Considerem que està molt ben explicat i explicitat, fins i tot ofereix un servei extern d'una empresa, que no queda gaire clar qui podrà fer servir aquest servei extern. Més endavant s'ofereix la possibilitat als destinataris puguin comprar un ordinador a l'empresa DELL, la qual cosa no acabem de veure clara, ja que sembla que aquest servei tècnic està condicionat a la compra de dit l'ordinador en aquesta empresa esmentada sota el nostre punt de vista. A més a més, com ja hem especificat més amunt, sabem que una de les característiques dels destinataris d'aquest curs virtual és que tenen uns ingressos baixos, ja que no han cursat uns estudis superiors que els hi hagin permès obtenir un lloc de treball ben remunerat. Per tant, els usuaris probablement no podrien optar a la compra de l'ordinador que se'ls hi ofereix. D'altra banda, des del nostre punt de vista, el servei tècnic l'hauria proporcionar l'empresa que ofereix el curs (que ja n'ofereix un, per tant, no cal la necessitat d'oferir-ne un altre d'extern).

### Biblioteca

En aquest subapartat no està gaire detallat com funcionarà el servei de biblioteca. Més endavant, en l'apartat de concreció sí que queda més explicitat, però manquen algunes qüestions per respondre:

- Com funcionarà el període de préstec? Quants dies-setmanes té l'usuari per a fer ús dels materials de la biblioteca? Quan els ha de retornar?
- Quina quantitat de llibres i documents pot demanar en préstec alhora?
- Quin tipus de penalització s'imposa a l'usuari que no retorna els materials en el temps especificat? i si els retorna en mal estat?

#### Serveis a la comunitat

En aquest subapartat ens passa el mateix que al de la biblioteca. Aquí només hi fan un esment i ens quedem amb el dubte de què hi podran trobar en aquest espai. Més endavant, a l'apartat de concreció, queda més explicitat què s'hi pot trobar.

## PLANIFICACIÓ

Està força ben explicada i explicitada l'arribada i rebuda de l'alumne al curs virtual, amb l'inici a secretaria, on se li donarà la benvinguda i se li farà arribar tota la informació necessària. També esdevé de gran importància l'entrevista amb el tutor. De tota manera, torna a aparèixer la figura del "mentor" o ex-alumne, aquesta vegada anomenada "alumne becari" (no crec que sigui el mateix la figura de l'ex-alumne i la del becari) que, pel que sembla, pretén fer com un acompanyament dels nous alumnes, però continuem sense saber com serà aquest acompanyament i quin serà el perfil d'aquest alumne becari.

#### Servei tècnic

En aquest subapartat s'ofereix la possibilitat de la compra d'un ordinador de l'empresa DELL i oferir, així, el servei tècnic d'aquesta, cosa que no veiem del tot clara ja que, pel que sembla, només podran gaudir del servei aquells alumnes que es comprin un ordinador d'aquesta marca. Dóna la sensació com si, abans de començar, es desprestigiés el propi servei tècnic del curs que s'ofereix.

A banda d'aquest aspecte, queda molt clar com funcionarà el servei tècnic ofert dins del curs, amb els horaris, els terminis de resposta i les possibles vies de comunicació molt clares i ben explicades. Esdevé, potser, un dels punts forts d'aquest document, tot i que està explicat en dos apartats diferenciats: aquest a planificació i a concreció una altra cosa, que són dos aspectes diferents del servei tècnic que es complementen.

## CONCRECIÓ

### Espai de l'aula

Es un altre dels aspectes força ben explicitats en aquest informe. Queden clars els espais que hi haurà a l'aula i què s'hi farà a cadascun d'ells, així com també què hi podran trobar els alumnes dins d'aquesta aula.

En aquest apartat de concreció queda una mica més clar el funcionament de la biblioteca, tot i que hi continuen mancant els aspectes comentats anteriorment. També expliquen una mica més com serà l'apartat de Serveis a la comunitat, tot i que queda, simplement, esmentat i no sabem si realment hi haurà tot el que diuen o només algun dels aspectes esmentats.

Trobem a faltar un llistat de les assignatures ofertades en aquest curs d'accés a la universitat per a majors de 25 anys i com seran aquestes assignatures (com ja hem dit anteriorment, quines seran comunes a tots els alumnes i quines seran optatives segons la carrera a la qual es vulguin matricular els alumnes).

## 5. PREVISIÓ D'UNA AVALUACIÓ DEL SISTEMA DE SUPORT, ADEQUACIÓ I EFICÀCIA

---

### Servei tècnic

Tal com ja hem dit, el servei tècnic està previst que s'externalitzi a una empresa privada perquè segons s'afirma és impossible des de la institució donar un servei tècnic que cobreixi problemes amb el maquinari i el programari bàsic. De tota manera, tal com s'explica en la concreció, els problemes de maquinari només s'atendran en cas que els alumnes hagin comprat el seu ordinador a l'empresa en qüestió, que és Dell. Mirant-ho des de fora, sembla discutible el fet de donar aquesta exclusivitat a una empresa privada. En l'informe no s'aclareix si la institució és una empresa privada o una institució pública. En cas de ser una institució pública, caldria que tingués molta cura de la seva imatge (tenint en compte que està finançada per tots els ciutadans) i semblaria especialment discutible el fet de concedir aquesta exclusivitat a una empresa privada i empènyer els estudiants a comprar un ordinador d'aquesta marca si volen tenir assistència tècnica. A més a més, aquest aspecte podria convertir-se en una font de discriminació cap a la minoria d'alumnes que no pugués finançar-se la compra de dit ordinador, o bé que no tingués la necessitat de fer-la perquè ja compta amb un ordinador d'una altra marca a casa seva.

Per tal de resoldre avaries, hi ha prevista tota una rutina de funcionament amb cinc estadis diferents pels quals passa cada incidència: avaria oberta, gestió, espera de resposta, pendent de tancament i tancada. L'avaluació prevista per aquest servei tècnic és una enquesta que s'enviarà (no s'especifica com, és de suposar que per correu electrònic) als usuaris un cop s'arribi a l'últim estadi, és a dir, un cop s'hagi tancat la incidència. Els usuaris han d'omplir-la i reenviar-la a la institució. En cas que passada una setmana no hagin respòs, se'ls recordarà la necessitat d'omplir-la als afectats i se'ls agrairà la col·laboració. No hi ha, però, especificat quin és el camí que seguiran aquestes respostes:

- qui les recollirà: la mateixa empresa privada que dona el servei o la institució educativa. En cas que sigui la institució educativa, s'informarà l'empresa privada del contingut d'aquestes enquestes i els punts que s'hi valoren més? Hem
- com les valorarà: quins seran els punts determinants? hi haurà un nombre mínim de queixes sobre un determinat servei per obrir una queixa als responsables o amb una sola ja s'obrirà?
- de quina manera els resultats de les valoracions es traslladaran a l'equip de suport tècnic: quina incidència tindran les conclusions de la valoració (cosa especialment important tenint en compte que el servei està externalitzat)? En cas que les reculli la institució, està especificat en el contracte si la institució pot decidir sobre el funcionament del servei? Fins a quin punt pot exigir si el servei no és bo?
- hi ha previstes alternatives: en cas que l'empresa, sent com és una empresa privada el primer objectiu de la qual potser no és l'atenció als problemes tècnics (tot i tenir un sistema d'atenció al client molt bo segons es refereix a l'informe), no doni un servei adequat, hi ha altres alternatives per oferir o considerar?

## Tutoria

Tal com molt bé s'indica a l'informe, els potencials alumnes de la institució són un públic que pot ser especialment sensible en el sentit que porten temps sense estudiar, potser no dominen les eines virtuals, etc., i per tant és molt important el servei de suport tutorial perquè l'estudiant no se senti sol. D'altra banda, l'estudiant ha de sentir-se còmode i habituat amb les rutines de treball d'una manera quasi immediata perquè els estudis no duren ni un any (en estudis que poden durar tres o quatre anys de vegades els estudiants no se senten integrats en el sistema i aprofitant-lo al màxim fins al segon any; això no pot passar en aquest cas).

Per tal d'assegurar aquesta adaptació, el servei preveu la figura del tutor i la figura d'un estudiant becari. Amb el tutor està prevista una entrevista inicial presencial. Aquesta entrevista sembla molt adequada tenint en compte el context: dona confiança a alumnes poc habituats a la virtualitat i crea lligams emocionals més forts que els que crea una coneixença per correu



electrònic. A més, proporciona un feedback molt més ric que una enquesta en línia. La funció de la tutoria va més enllà dels estudis a la institució, ja que inclou consells de cara als estudis posteriors. Caldria, potser, especificar qui fa el seguiment de la tasca d'aquest tutor o tutora: qui controla el grau de satisfacció de l'alumne amb l'ajuda del tutor, qui fa el seguiment de si els consells d'aquest tutor s'han seguit, si han estat eficients, si han donat bon resultat...

Després d'això, el servei contempla la possibilitat que l'alumne pugui demanar si ho vol una entrevista amb un becari. En l'informe no queda gaire explicada aquesta figura ni el seu origen, ni, el més important, qui fa el seguiment de l'eficàcia de la seva funció. Aquest aspecte és molt important, ja que si no s'especifica detalladament la funció del becari, les seves tasques podrien solapar-se amb les del tutor i això impediria assolir una bona coordinació entre ambdues figures.

## **Estàndard de qualitat de l'entitat**

La institució té previst un sistema de seguiment de la qualitat de la seva tasca. Consisteix a fer un seguiment dels resultats dels seus alumnes que s'han presentat a les proves. A partir d'aquests resultats s'establiran uns objectius anuals encaminats a augmentar els resultats d'alumnes amb èxit. Sens dubte és un molt bon mecanisme si les anàlisis de resultats són prou exhaustius. Per fer-ho més eficaç, després es podria analitzar també la tasca global de la institució i comparar els resultats de les dues anàlisis per tal d'establir connexions i relacions de causa-efecte.

En aquest mateix seguiment s'hi inclou l'objectiu de reduir el nombre d'abandonaments, però, al nostre parer, l'abandonament dels estudis i l'èxit en el resultat final de les proves són dues qüestions diferents que requereixen un tractament i unes solucions diferents. Per millorar els resultats dels alumnes a les proves finals el que cal és detectar quins són els temes o les matèries en què els resultats són més baixos i estudiar per què queden coixos després d'haver superat amb èxit el procés a la institució. En canvi, per evitar l'abandonament dels estudis el que cal és

estudiar les causes de l'abandonament (mala planificació, desmotivació, manca d'atenció, sensació de solitud...) i establir si hi ha una relació de causa-efecte amb algun punt del funcionament de la institució, per tal d'incidir en cada problema concret.

## **Biblioteca**

Dins dels serveis previstos dins els sistema de suport, hi ha la biblioteca virtual, que és un servei que pot ser de molta ajuda per als estudiants alhora de documentar-se per treballar. Està prevista una base de dades amb totes les obres de consulta amb un buscador, que permeti trobar conceptes, noms, etc., concrets per tal d'agilitar les cerques. Per al cas que algun alumne tingui problemes amb la biblioteca i que, per tant, no aconsegueixi el seu objectiu de suport, el sistema té previst un servei que s'anomena "la biblioteca respon", tot i que no s'especifica quin format tindrà, quin serà el mitjà de contacte ni qui se n'ocuparà exactament. Tampoc s'especifica si hi ha previst algun tipus d'avaluació d'aquest sistema per tal de corregir possibles deficiències.

## 6. NIVELL DE DETALL I EXHAUSTIVITAT EN L'ELABORACIÓ DEL DISSENY DEL SISTEMA

---

Tal i com hem anat comentant en aquesta anàlisi, hem detectat que alguns serveis no estan gaire detallats ni explicats com es duran a terme. Aquests són:

- la biblioteca: sabem que hi ha la possibilitat de consultar una biblioteca virtual, però no sabem com serà el motor de cerca d'aquesta, tampoc sabem quin serà el termini de préstec ni si es contempla la possibilitat que hi hagi llibres de consulta i de préstec virtuals (això sí que s'especifica)(d'acord amb la cristina), falta detallar molts aspectes de la biblioteca, així com també, que ja ho hem comentat, com funciona el servei "la biblioteca respon.
- tampoc està gaire explicat quina tasca farà el tutor en l'acollida i la dinamització i seguiment del grup i de l'aula, ni quants alumnes tutoritzats tindrà cada tutor. Així com el seguiment dels alumnes, quina periodicitat tindrà, com serà aquest seguiment, etc.
- manca informació sobre l'avaluació dels alumnes. S'ha dit que serà continuada, però de quina manera? Mitjançant proves periòdiques presencials, treballs, activitats? Quins criteris d'avaluació hi haurà per determinar si un alumne és apte o no apte?
- el servei que pretenen oferir anomenat "Serveis a la comunitat" no està gaire ben explicat, ja que no queda clar ben bé a què es refereix...Queda esmentat com un servei més, i no arribem a veure si realment hi haurà tot el que diuen que oferirà aquest servei o, per altra banda, només hi haurà alguns aspectes.
- una de les altres coses que trobem a faltar és quin ventall d'assignatures ens oferiran en aquest curs. En ser un curs d'accés a la universitat per a majors de 25 anys, les assignatures ofertades han de ser les marcades per llei. En aquest informe no sabem si les oferiran totes, només unes quantes o, fins i tot, algunes de reforç.
- també caldria saber quin serà el perfil del tutor i si serà aquest el que impartirà les assignatures o seran altres professors llicenciats. En el moment d'exposar el professorat que hi haurà (si és que n'hi ha) serà important saber quins estudis tindran aquests professors i quin serà el perfil buscat.

- cal dir que hi ha dos punts que estan molt ben explicats, tot i que, pel nostre gust, una mica desordenats, que són els punts de Servei Tècnic o Suport Tècnic i l'arribada i la rebuda dels alumnes en l'espai virtual (excepte la figura del "mentor", exalumne o alumne becari, que no queda clar si existirà o no aquesta i quina serà la seva finalitat: això jo ho posaria a un punt diferent perquè no està relacionat amb el suport tècnic, que és del que parles en aquest punt. T'ho poso a continuació, d'acord?).

- les figures del mentor, de l'ex-alumne i de l'alumne becari caldria explicar-les millor per a conèixer quina serà la seva funció, les tasques que ha de realitzar i quin tipus de coordinació s'establirà entre dites figures.

Pel que fa al disseny de l'informe, el veiem una mica dens i amb unes explicacions que no acaben de quedar clares del tot. Potser hagués estat positiu afegir un esquema o alguna imatge de com podria ser l'espai de l'aula o la pàgina principal de l'espai virtual, encara que només fos de manera molt esquemàtica.