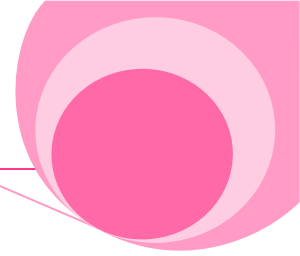


P 3. DISEÑO DE UN SERVICIO O
ACCIÓN DE APOYO A ESTUDIANTES
VIRTUALES



CAROLINA NÚÑEZ MENA
UNIV. OBERTA DE
CATALUÑA
12/05/2010



ÍNDICE

1. JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO O ACCIÓN DE APOYO

1.1. Situación de partida

2. DISEÑO DEL SERVICIO O ACCIÓN DE APOYO

2.1. Perspectiva

2.1.1. Objetivos

2.1.2. Recursos

2.1.3. Rol de los destinatarios

2.1.4. Evolución del servicio o acción de apoyo

2.2. Planificación

2.2.1. Identificación de los destinatarios

2.2.2. Definición del servicio que necesitan los destinatarios

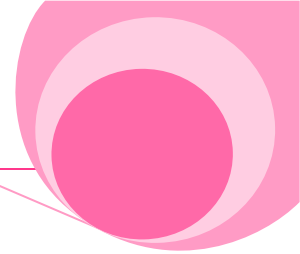
2.2.3. Evaluación y mejora

2.3. Concreción

2.3.1. Funciones del apoyo al estudiante

2.3.2. Calidad de los servicios

2.3.3. Presentación, apariencia y medios de apoyo



1. JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO O ACCIÓN DE APOYO

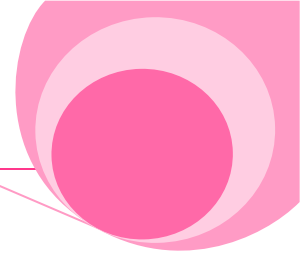
El hecho de aceptar el concepto *sistema de apoyo* como "conjunto de servicios y acciones destinados a facilitar o a favorecer el avance de los estudiantes fuera del diseño, producción y asimilación de los contenidos académicos y de la acción docente directa" nos lleva a la consideración del mismo como elemento esencial dentro de la formación online que debe tener por objetivo "ayudar al estudiante y resolver sus necesidades como tal".

1.1. SITUACIÓN DE PARTIDA

El sindicato Unión General de Trabajadores (UGT), institución que cuenta con miles de afiliados y una larga trayectoria dedicada a la formación on-line de trabajadores y desempleados, encargó a mi equipo de asesoría formativa en entornos virtuales, el diseño e implantación de un campus completo para impartir cursos en línea. Actualmente, vuelven a dirigirse a nosotros con el encargo de diseñar un servicio o acción de apoyo concreto dentro del sistema de apoyo integrado más amplio que desarrolla nuestro equipo con dicha institución.

Para el trabajo que nos atañe, debemos tener en cuenta que UGT es una institución en la que existen miles de afiliados que provienen de los distintos sectores y cuyos niveles académicos son diferentes. Apoyándonos en los principios de inclusión, igualdad y progreso, base de la filosofía de la institución que nos encarga el servicio, debemos crear una acción de apoyo para que todos y cada uno de los afiliados que deseen mejorar su formación y lleven a cabo los cursos de formación sean capaces de lograrlo.

La acción de apoyo que vamos a diseñar será denominada "bis a bis". Consistirá en un servicio de apoyo y orientación personal, académica y profesional que tendrá como medio principal la herramienta Skype.



2.DISEÑO DEL SERVICIO O ACCIÓN DE APOYO

En el diseño de un servicio o acción de apoyo al estudiante debemos tener en cuenta que es muy importante hacer una correcta planificación y que en ella, tenemos que comenzar en los aspectos generales para terminar en los particulares.

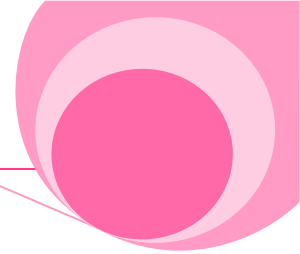
2.1. PERSPECTIVA

La acción “bis a bis” que estamos diseñando para UGT parte de la necesidad de dicha institución (en su labor formativa) de una mayor interacción y contacto con sus afiliados de forma que estos se sientan más apoyados y con posibilidad de contactar con el profesorado de manera más directa.

2.1.1. OBJETIVOS

Los describiré desde 3 perspectivas:

- Desde la perspectiva del *estudiante*
 - o Recibir información adecuada y útil en el momento necesario
 - o Poder resolver problemas técnicos, de acceso y uso del entorno
 - o Recibir servicio personalizado
 - o Orientación profesional personalizada
 - o Contacto directo y real con el profesorado y compañeros



- Desde la perspectiva del *profesorado*
 - o Ayudar al estudiante en su aprendizaje y progreso
 - o Liberar a los estudiantes de dificultades ajenas a los contenidos
 - o Contribuir a realizar una buena labor profesional
 - o Evitar que el profesorado se disperse en acciones que no le corresponden
 - o Prestar un servicio de atención personalizado
 - o Dar confianza al alumnado

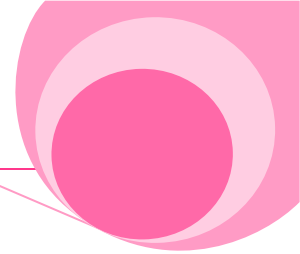
- Desde la perspectiva de la *institución*
 - o Contribuir al progreso de los estudiantes
 - o Fidelización de los estudiantes
 - o Creación de una comunidad de miembros de la institución
 - o Mejora de los procesos y funcionamiento de la institución

2.1.2. **RECURSOS**

Consideramos en el equipo que es preferible implementar pocos servicios que estén plenamente diseñados y desarrollados que poner muchos a disposición de los estudiantes sin los recursos técnicos y de personal adecuado. Por esto, los recursos que utilizaremos son:

- Personales:
 - Equipo de técnicos informáticos
 - Equipo de profesionales pedagógicos

- Materiales:
 - Herramienta Skype
 - Web y campus de UGT (institución que hace el encargo)



- Financieros
 - Tasas que pagan los estudiantes por realizar el curso
 - Tasas por afiliación

2.1.3. ROL DE LOS DESTINATARIOS

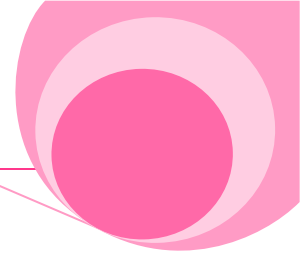
El rol de los estudiantes en esta acción de apoyo “bis a bis” es muy dinámico y activo. Los estudiantes son la base y el anclaje necesario para que este servicio pueda llevarse a cabo, han de tomar la iniciativa para ponerse en contacto con el profesorado que siempre estará detrás de Skype.

El estudiante debe recurrir a la herramienta facilitada en el momento en que encuentre dudas, esté desorientado... o simplemente necesite un contacto más directo con el profesor o resto de compañeros.

2.1.4. EVOLUCIÓN DEL SERVICIO O ACCIÓN DE APOYO

Pensamos desde el equipo de asesoría que ésta podría ser la evolución temporal del servicio de apoyo en la institución UGT:

1. Servicios desde la institución.- ofrece información y ayuda desde el punto de vista de la institución.
2. Servicios en contexto.- unos servicios se dirigen a los aspirantes a la formación y otros a los ya matriculados.
3. Servicios personalizados
4. Servicios como base de una relación



2.2. PLANIFICACIÓN

2.2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS DESTINATARIOS

Los usuarios del servicio de apoyo serán hombres y mujeres extremeños, de entre 25 y 50 años, desempleados o trabajadores en activo, cuya titulación académica mínima es la E.S.O.

Todos cuentan con un equipo informático y una conexión a internet suficiente para poder utilizar la herramienta Skype y con una destreza informática bastante desarrollada.

2.2.2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO QUE NECESITAN

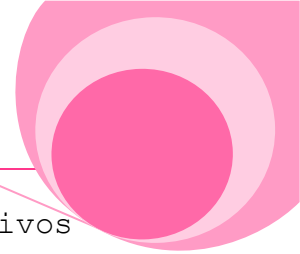
Los estudiantes de este servicio necesitan una mayor interacción con el profesorado y el resto de compañeros, pues, aunque cuentan con una habilidad informática desarrollada provienen de modalidades de educación presenciales y se encuentran desorientados y perdidos si no tienen un contacto real en el entorno educativo.

Por estas características, pensamos que el mejor servicio es el de acercar posiciones entre los elementos de la formación (estudiantes, profesorado...) y para ello consideramos que la mejor opción es el Skype, herramienta que nos permitirá alcanzar los objetivos marcados anteriormente.

2.2.3. EVALUACIÓN Y MEJORA

Al ser un servicio pionero daremos un margen de un año para estudiar y evaluar los resultados.

Durante esos doce meses, realizaremos estadísticas de uso de los servicios, informes del personal a cargo, encuestas de satisfacción a los usuarios... y con los datos obtenidos



valoraremos si nos hemos acercado o no a los objetivos marcados.

Estos resultados nos servirán tanto para evaluar cómo mejorar el servicio de apoyo.

2.3. CONCRECIÓN

Para esta fase se ha tenido en cuenta la filosofía de la institución, sus características, la tipología de los estudiantes, los medios disponibles, las decisiones del personal de la institución... ya que condicionan el servicio de apoyo.

2.3.1. FUNCIONES DE APOYO AL ESTUDIANTE

- Cognitiva.- apoyo al aprendizaje.
- Afectiva.- relación entre la institución y el estudiante.
- Sistemática.- procesos informáticos centrados en el estudiante, que sean transparentes y eficientes.

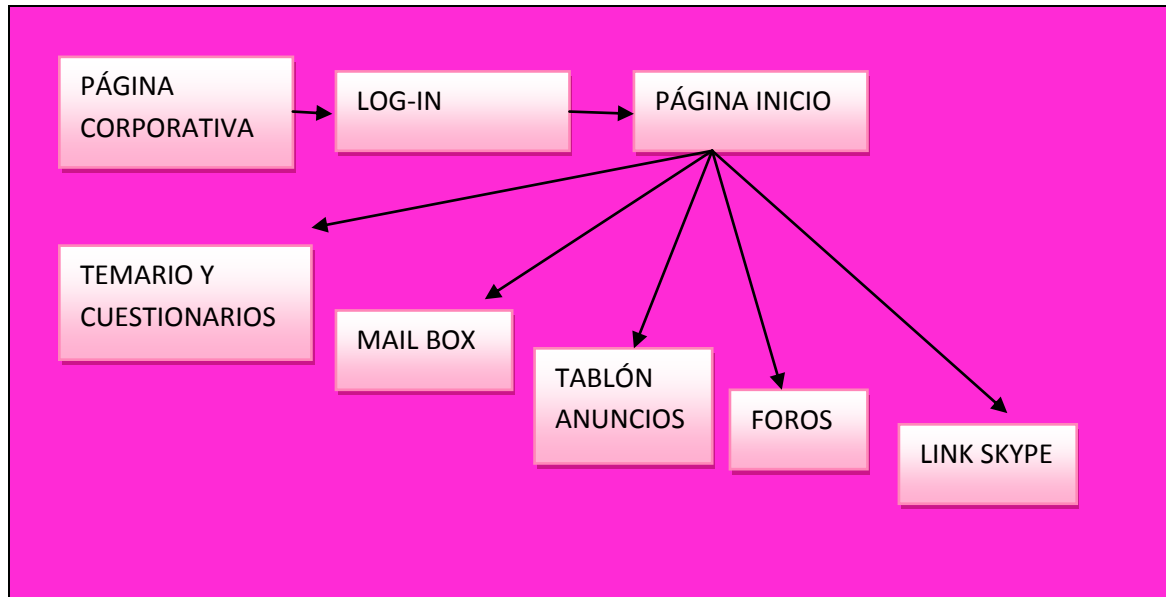
2.3.2. CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Como indicadores de calidad de nuestro servicio de apoyo emplearemos:

- Tiempo adecuado de respuesta por parte del personal de apoyo.
- Actitud amable y profesional del personal de apoyo hacia el estudiante.
- Buen conocimiento de su ámbito de acción por parte del personal de apoyo.

- Satisfacción del estudiante.

2.3.3. PRESENTACIÓN, APARIENCIA Y MEDIOS DE APOYO



En este boceto inicial podemos observar como buscamos la simpleza del servicio de apoyo para conseguir una mayor concentración en el objetivo del mismo.

El estudiante dentro del campus contará con varios apartados:

1. Temario y cuestionarios.- material formativo y pruebas de evaluación.
2. Mail box.- buzón en el que recibirá información y mediante el que podrá contactar con el resto de miembros de la acción formativa.
3. Tablón de anuncios.- en el que los docentes colgarán las noticias.
4. Foros.- para un contacto con el resto de compañeros. Herramienta para consultar dudas, hacer debates...

5. Link Skype.- botón esencial y base para el servicio de apoyo al estudiante que le llevará directamente a la pantalla que debajo muestro y en la que realmente iniciará el servicio de apoyo desarrollado en esta actividad.

