

EXPOSICIÓN DE UN CASO DE ÉXITO: “EXCELENTÍSIMA DIPUTACIÓN DE ZARAGOZA, PROYECTO DE TELEFORMACIÓN DIRIGIDO A CIUDADANOS DEL MEDIO RURAL”

INTRODUCCIÓN

La Excelentísima Diputación Provincial de Zaragoza, en el año 2007, decidió llevar a la práctica un proyecto de formación dirigido a los ciudadanos del medio rural.

Este proyecto se ha reeditado en tres ocasiones, de tal manera que en mayo de 2010 finalizará la tercera convocatoria de cursos.

El objetivo de este proyecto es facilitar la formación continua a los ciudadanos del medio rural con el objeto de que esta formación les sea útil para su desarrollo.

APUESTA POR LA FORMACIÓN ONLINE

Para realizar el proyecto, la Excelentísima Diputación de Zaragoza apostó claramente por la formación online, las características intrínsecas de este modo de formación eran idóneas para el colectivo al que se dirigían.

- Desde cualquier lugar. La formación online permite formarse desde cualquier lugar, el único requisito es disponer de un ordenador con conexión a Internet. Se trata de un modo de formación especialmente útil para un colectivo tan disperso como es el de las poblaciones rurales.
- Flexibilidad de horarios. Formación compatible con cualquier actividad laboral, muchos de los trabajos en el medio rural son muy exigentes en cuanto a horarios y el usuario tiene que formarse en horarios que en algunas ocasiones son intempestivos.
- El alumno aprende a su ritmo. Gracias al apoyo del tutor y el esfuerzo del alumno, éste va aprendiendo a su ritmo.
- Acceso a un amplio catálogo de cursos. Éste modo de formación permite la impartición de un amplio catálogo de cursos, específicos y de carácter general, no hay que esperar a que se forme un grupo para poder impartir un curso, con un sólo alumno interesado el curso se imparte.

Para que un proyecto de formación online tenga éxito se deben cumplir dos premisas que hay que analizar a priori, estas son:

¿Están las infraestructuras de Internet suficientemente desarrolladas?

¿Los ciudadanos tienen los conocimientos mínimos para afrontar este tipo de formación?

Desde la Excelentísima Diputación de Zaragoza y antes de lanzar el proyecto respondieron a estas dos preguntas con un “Sí”, los datos aportados en la siguiente sección nos indican claramente que NO ESTABAN EQUIVOCADOS.

LOS RESULTADOS

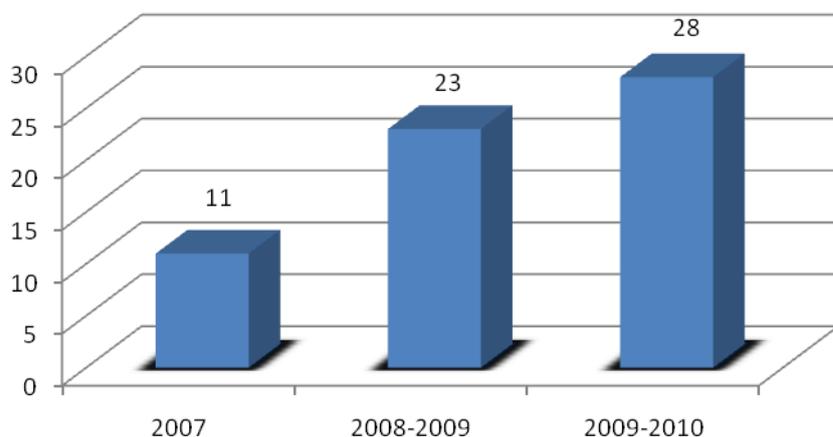
Presentamos en este apartado los datos más significativos al respecto de la realización del proyecto.

Se ha desarrollado formación online durante tres temporadas, año 2007, 2008-2009 y 2009-2010, con dos convocatorias por temporada de aproximadamente 100 días de duración.

Los datos más significativos de los proyectos han sido:

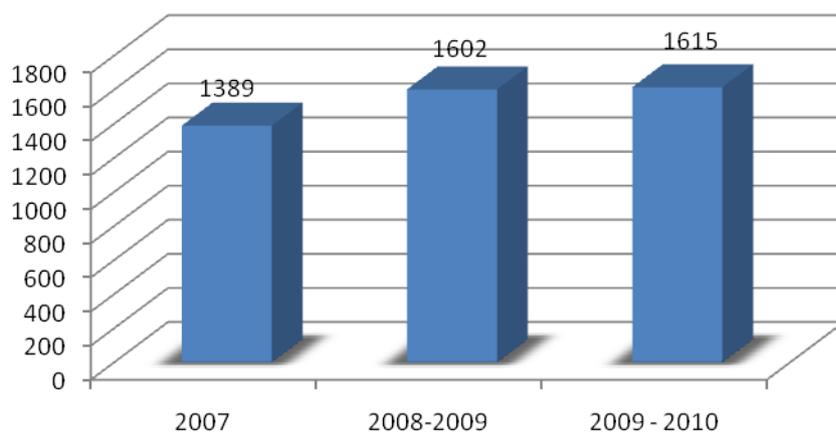
62 cursos impartidos en 3 temporadas

62 cursos impartidos en 3 temporadas

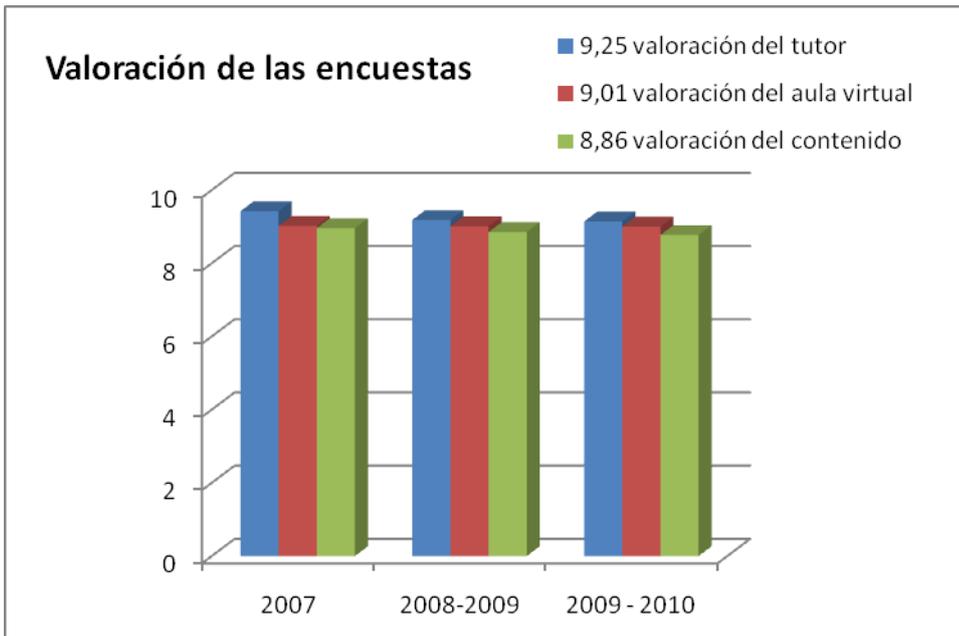


4653 alumnos matriculados

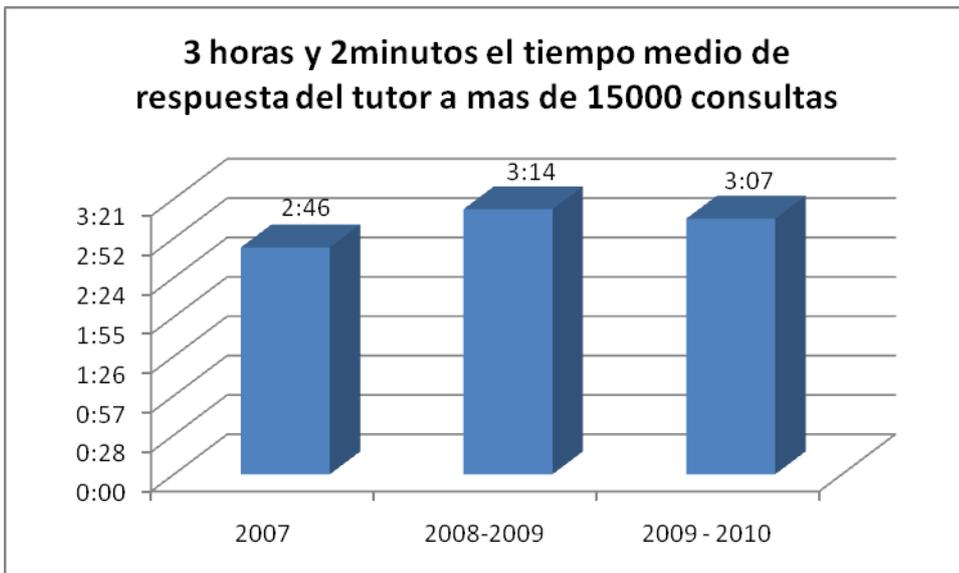
4653 alumnos matriculados



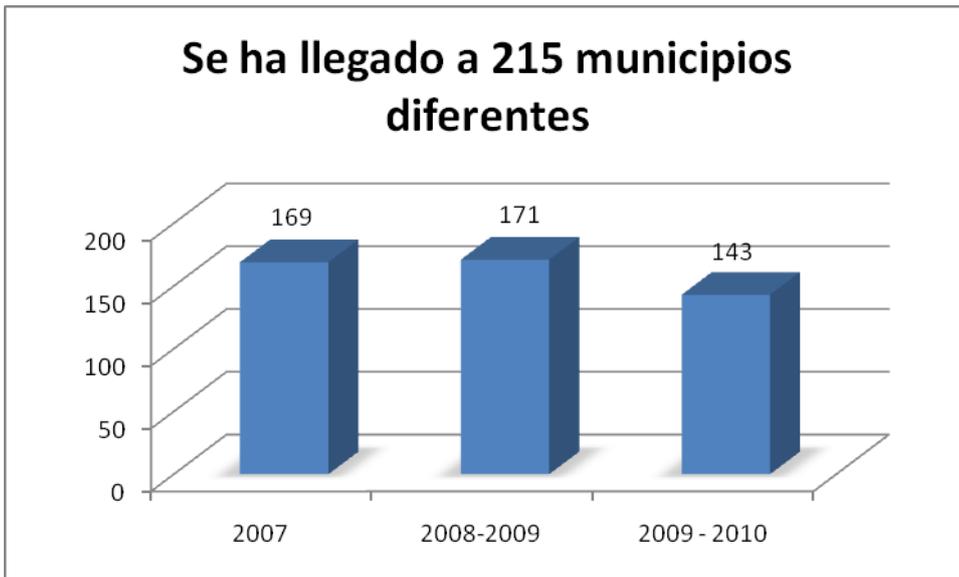
Valoraciones de las encuestas realizadas a todos los alumnos de alrededor de 9 sobre 10 puntos



Se han respondido mas de 15.000 consultas con un tiempo medio de respuesta de 3 horas y 2 minutos.



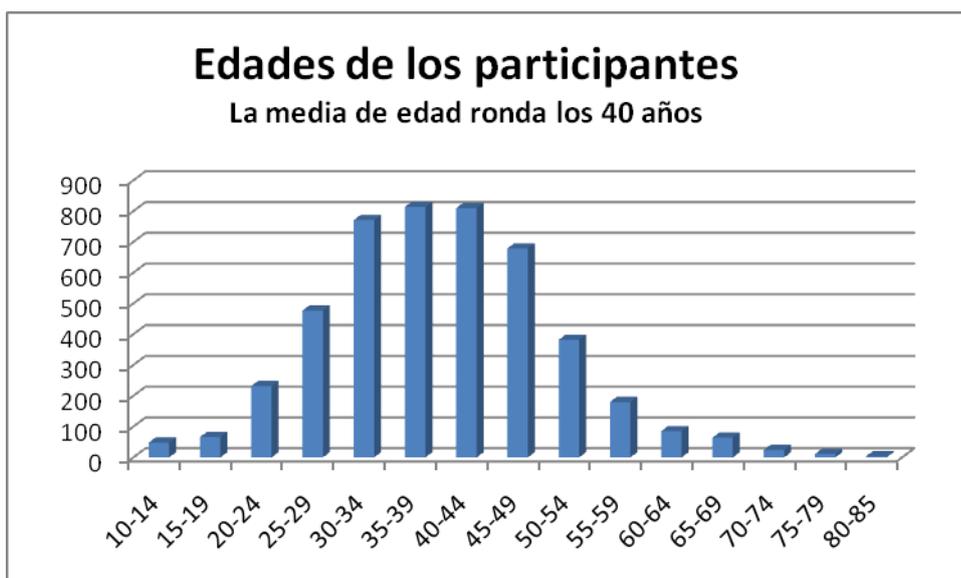
Han participado en los cursos, ciudadanos de 215 municipios de la provincia de Zaragoza, un 72% de los municipios.



Se observa una participación de mujeres casi el doble al de hombres.



La edad media de los participantes ronda los 40 años.



Resumen de datos	
Número de cursos	62
Alumnos matriculados	4653
Valoración del tutor	9,25
Valoración del contenido	8,86
Valoración del aula virtual	9,01
Tutorías planteadas	≈15000
Tiempo medio de respuesta del tutor	3 horas 2 minutos
Número de localidades	215
Sexos	64% mujeres y 36% hombres
Edad media	≈40 años

CARACTERÍSTICAS DEL PROYECTO

Para realizar este proyecto, La Excelentísima Diputación de Zaragoza cuenta como proveedor de servicios de teleformación con ADRFORMACIÓN, la buena coordinación y entendimiento entre cliente y proveedor ha sido sin duda una de las razones del éxito.

La dirección estratégica y supervisión ha sido realizada por la DPZ, estableciendo el catálogo de cursos a impartir, así como la logística de impartición. Desde ADRFORMACION hemos impartido los cursos atendiendo a sus directrices y con la imagen corporativa de nuestro cliente.

Para llevar a la práctica el proyecto hemos puesto en valor tres aspectos fundamentales en este tipo de formación, los explicamos a continuación.

1.- PLATAFORMA DE TELEFORMACIÓN.

Éste es el primer ingrediente, la plataforma de teleformación debe permitir la impartición de cursos y su gestión global. Las funcionalidades fundamentales de la plataforma son las siguientes:

1.1.- Portal personalizado de formación online.

Con la imagen corporativa del cliente se diseña un sitio Web que permitirá la promoción del proyecto. Desde este sitio Web los alumnos se informarán de los cursos, de la logística y podrán preinscribirse y acceder a los mismos. También podrán hacer sus consultas e informarse de las novedades al respecto del proyecto.



1.2.- El aula virtual.

El aula virtual es el entorno desde el que el alumno hace el curso, debe ser sencilla e intuitiva, y requerir unos mínimos requisitos (un navegador y conexión a Internet). Desde el aula virtual los alumnos podrán acceder a los contenidos, consultar dudas al tutor, relacionarse con los compañeros y acceder a tantas herramientas como sean necesarias para poder realizar de la mejor manera su curso.



1.3.- Las herramientas de gestión administrativa y de supervisión.

Todo el proceso formativo se gestiona mediante estas herramientas, la gestión de solicitudes, gestión de altas bajas y plazos, comunicación con alumnos y tutores, seguimiento de los alumnos, supervisión de todo el proceso formativo en tiempo real.

Todo el proceso de comunicación con alumnos y tutores se centraliza a través de las herramientas de la plataforma, el uso de SMSs y del e-mail permite comunicarnos con los alumnos para mandar boletines informativos, proporcionar las claves de acceso, pautas de realización del curso.

Toda la información al respecto de cómo un alumno hace un curso queda registrado en su expediente, conexiones, accesos, tutorías, información necesaria para certificar la correcta realización del curso y su posterior certificación.

2.- CONTENIDOS DE CALIDAD.

Los cursos impartidos en el proyecto están compuestos por una serie de unidades que hay que ir superando de una manera secuencial. Cada unidad tiene asociado un test de comprensión que el alumno debe superar para pasar a la siguiente lección. Adicionalmente para superar algunas unidades será preciso enviar al tutor los ejercicios más significativos.

Cada una de las unidades está compuesta por un contenido teórico de textos, imágenes y gráficos explicativos, apoyados por vídeos de las cuestiones más importantes. Este contenido se complementa con una serie de ejercicios propuestos, algunos de ellos asistidos.

Como recursos extra se pone a disposición de los alumnos enlaces de interés, bibliografía y una relación de preguntas y respuestas más frecuentes, (F.A.Q).

Los cursos han sido desarrollados por un grupo de profesionales altamente cualificados, con experiencia docente y dominio de la materia a impartir. En la medida de lo posible desde ADRFORMACION intentamos que el autor de los contenidos intervenga en la tutorización del mismo.

3.- TUTORIA.

El tutor del curso es un actor principal en el proceso formativo, sus principales funciones son las siguientes:

Respuesta a las tutorías, la plataforma dispone de un sistema de gestión de las tutorías que permite que los tutores respondan a las preguntas de los alumnos de una manera efectiva y rápida. Todas las tutorías emitidas y recibidas se registran y los tiempos de respuesta son monitorizados en tiempo real por el supervisor del proyecto. Los tutores disponen de un sistema de aviso vía SMS que les envía un mensaje cada vez que un alumno plantea una tutoría.

Tiempo de presencia on line, desde ADRFORMACION se propone a los tutores que diariamente reserven un tiempo de presencia on line destinado a que los alumnos puedan contactar con ellos en tiempo real mediante la audioconferencia y el chat. El indicador de presencia informa en todo momento del estado del tutor para que los alumnos puedan contactar con el tutor y consultar sus dudas por voz o escribiendo.

Evaluación, los tutores reciben los ejercicios obligatorios de los alumnos, los corrigen y los valoran. En el expediente del alumno quedarán cuanto menos dos valoraciones numéricas, la de los test y la de los ejercicios obligatorios.

Dinamización: los tutores disponen de varias herramientas dirigidas a la dinamización del grupo. Emisión de avisos, mensajes del día, participación y moderación del foro.

Seguimiento de los alumnos, los tutores realizan el seguimiento del estado de progreso de sus alumnos. A través de diversas herramientas el tutor obtiene información del estado de sus alumnos y se pone en contacto con ellos para motivarlos en el seguimiento del curso. El objetivo es que el alumno sepa que el tutor se preocupa de su progresión y sienta el apoyo del mismo.

Actualización de contenidos, los tutores disponen de herramientas de autor que les permiten la actualización o corrección puntual de los contenidos, tanto los contenidos de las unidades como el de los test lo que facilita la mejora continua.

FASES DEL PROYECTO

Para cada una de las convocatorias de cursos impartida, las fases más importantes del proyecto han sido las siguientes:

1. Planificación estratégica. Se establece el catálogo de cursos a impartir y la logística.
2. Periodo de inscripción. Desde el portal de formación se informa a los alumnos de los cursos y los plazos, los alumnos se inscriben a través del portal, con la herramienta "Comunicación alumnos" se envían boletines informando del proyecto.
3. Validación de solicitudes y matriculación. Una vez comprobadas las solicitudes, con la herramienta "Gestor de solicitudes" se matricula a los alumnos en los cursos, enviando por e-mail sus claves de acceso.
4. Realización de los cursos. Los alumnos realizan los cursos y los tutores asisten a los mismos.
5. Seguimiento de los alumnos. El sistema de pautas controla la situación de los alumnos en los cursos, enviando mensajes por e-mail y SMS para conseguir una alta participación y porcentajes de finalización.
6. Supervisión del proyecto. En tiempo real se supervisa el estado del proyecto, informe de matriculados, encuestas de seguimiento y finalización, valoraciones, tiempos de respuesta del tutor.
7. Emisión de diplomas. Una vez finalizado el periodo de realización de los cursos se imprimen los diplomas con la herramienta "Gestión de diplomas"
8. Informe final. Se extrae el informe final y se elaboran las conclusiones, estos datos se utilizan para la planificación estratégica de la siguiente convocatoria.

ALGUNOS INDICADORES DEL ÉXITO.

A nuestro modo de ver, estos son algunos indicadores que certifican que el proyecto ha tenido éxito.

1.- Demanda creciente. Un total de 4.653 alumnos matriculados en las tres convocatorias. En la primera convocatoria se hizo un poco de promoción para iniciar el proyecto: carteles, anuncios. En la última convocatoria, sin necesidad de hacer promoción ni involucrar a los exalumnos, se tuvo que cerrar el proceso de inscripción con antelación y aún así se quedaron más de 200 solicitudes sin tramitar. El día que se abrió el proceso de inscripción, en apenas dos horas ya se habían registrado 100 preinscripciones.

2.- Valoraciones de los alumnos. Los alumnos valoran los cursos en las encuestas de seguimiento y finalización. Unos 3000 alumnos han valorado en las encuestas que se hacen al finalizar el curso, al tutor con un 9,25, al aula virtual con un 9,01 y a los contenidos con un 8,86.

3.- Alcance. Han participado en los cursos, ciudadanos de 215 municipios de la provincia de Zaragoza, un 72% de los municipios.

4.- Comentarios de las encuestas. Es gratificante leer los comentarios de los alumnos, presentamos a continuación algunos comentarios significativos.

"En general me ha sido muy útil. Lo mas positivos de ESTOS CURSOS es poder llevar a todas personas de forma gratuita y "si moverse de casa" la formacion que precisan para mejorar en aspectos personales y profesionales. Muy bien por la DPZ y las instituciones colaboradoras"

“Para mi ha sido una oportunidad única de acceder a formarme de la forma mas fácil, cuando el trabajo, la situación personal y la falta de oportunidades que sufrimos los que vivimos en pueblos aragoneses me impiden tener las posibilidades que tienen los que viven en la ciudad. Valoro extraordinariamente positiva la labor de tutoría. Estoy encantada con el curso y espero tener ocasión de hacer más. GRACIAS.”

“Como ama de casa y sin tiempo, este curso ha resultado de mi agrado ya que no tengo mucho tiempo para poder estudiar. El hecho de tener Internet y mediante este poder estudiar una asignatura que me gusta, estoy muy satisfecha, espero volver a estudiar vía online. Gracias por todo en especial a mi tutora.”

“Es la primera vez que hago un curso a través de Internet y lo cierto es que me parece una maravilla, un poco justo de tiempo porque los autónomos de la automatización en los pueblos no tenemos horario para cerrar y deberían dar un poco mas de tiempo y hacer mas cursos a menudo o tal vez yo no tengo conocimiento si los hacen. Un saludo”