

La aplicación de las tecnologías en la gestión de comunidades virtuales de aprendizaje: la Secretaría virtual

Natividad Cabrera

INTRODUCCIÓN

Dentro del panorama universitario catalán y como respuesta clara a la necesidad de formación no presencial de grado superior de determinados colectivos para los que el acceso a la universidad tradicional es una posibilidad casi impensable, nace la Universitat Oberta de Catalunya.

Su objetivo principal es el de ofrecer formación universitaria de calidad en un entorno telemático que haga posible romper las barreras del tiempo y el espacio, de forma que cada usuario libremente pueda elegir el momento y el lugar que más le convenga. Este entorno telemático que permite la comunicación de toda la comunidad universitaria, estudiantes, profesores y personal de gestión, es el Campus virtual. En él, podemos ver reproducidos los servicios de cualquier campus universitario tradicional, pero adaptados a un entorno virtual, en el que, a su vez, desaparecen la mayoría de las limitaciones impuestas por horarios, distancias, etc.

En el modelo pedagógico diseñado por la UOC se prevén las dificultades habituales con las que el estudiante se puede encontrar, tales como la soledad, la desorientación, etc, y, por ello, se ponen a su disposición un conjunto de elementos que facilitan su superación y le permiten gestionar su propio proceso de formación de manera adecuada a sus necesidades.

En un esfuerzo tan grande por conceptualizar un entorno virtual de aprendizaje, y teniendo en cuenta que el objetivo era el de materializar un modelo global y coherente en todos sus elementos, no se podían dejar de lado todos aquellos aspectos de gestión académica anexos al proceso de formación y que, para un estudiante universitario, son tan importantes como decisivos, aunque, a menudo, son víctimas de un tratamiento demasiado formal y encorsetado.

El reto era aquí, si cabe, mayor. La UOC se planteaba cambiar las ventanillas, los horarios, los papeleos por un servicio personalizado, 24 horas al día, 7 días a la semana, suprimiendo impresos, papeles y desplazamientos innecesarios en un entorno virtual. Además, no había precedentes al respecto, no existía ninguna secretaría universitaria cien por cien virtual, lo cual aumentaba ostensiblemente el riesgo de salida.

En esta primera fase de conceptualización, también se analizaron aquellos aspectos que podían dar satisfacción al estudiante y que, hasta ahora, nadie le había proporcionado. Fue entonces cuando nació la idea de "la auto-gestión" por parte del estudiante, característica que le dota de una total autonomía a la hora de relacionarse con la administración universitaria. Otro aspecto que fue sometido a un profundo análisis fue el tratamiento de la información que toda la comunidad universitaria debía tener sobre estos temas, ya que la especial dureza del contenido de las normativas, procedimientos, etc. hace necesario trabajar este tipo de información y crear herramientas que faciliten la comprensión de la misma.

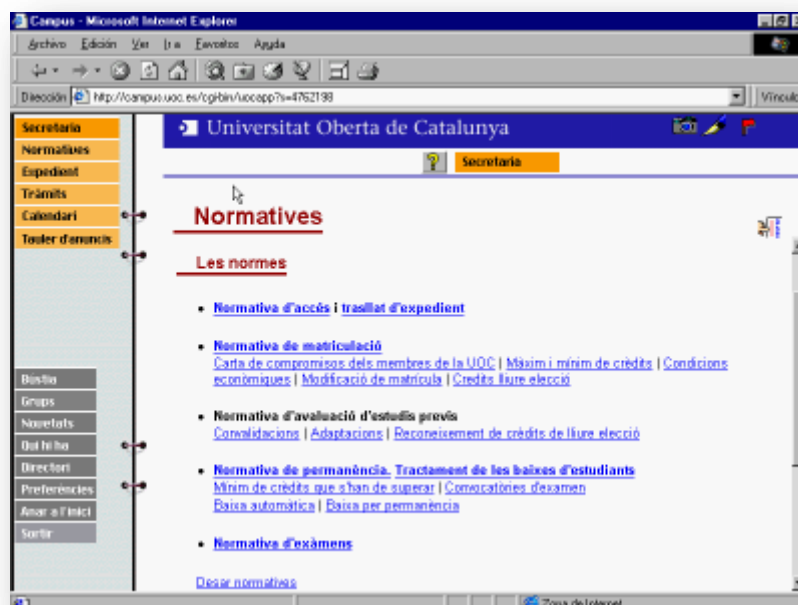
Por último, se tuvo en cuenta la optimización de recursos de la propia universidad que se nos antojaba posible en un entorno telemático y viable si se contaba con un programa que hiciera posible el control de los requisitos académicos de los planes de estudio y la normativa vigente, y que fuera capaz de la gestión automatizada de solicitudes, autorizaciones, expedición de documentos, etc. Después de estudiar los programas de gestión académica existentes en el mercado y constatar que ninguno de ellos había sido diseñado para un entorno virtual y, por lo tanto, presumiblemente flexible, la UOC tomó la decisión de diseñar el que es hoy el único programa de gestión académica telemática, compatible con cualquier base de datos y creado para la gestión en entornos virtuales pero, a su vez, perfectamente adaptable a un entorno presencial.

LA SECRETARÍA VIRTUAL DE LA UOC

Las diferentes "secciones" que pueden encontrarse en la Secretaría virtual de la UOC responden a las necesidades de información y gestión que tienen básicamente los propios estudiantes, pero también el resto de la comunidad universitaria.

La **información** ocupa, en nuestra secretaría, un lugar destacado. Partimos de la premisa de que una buena información, a la altura de las necesidades del usuario, facilita los trámites posteriores, minimiza el impacto en el usuario de novedades que le pueden afectar, potencia el uso de los recursos telemáticos para la resolución de dudas o incidencias, etc.

En un primer nivel, tanto la información relativa la contenido de los diferentes estudios que ofrece la universidad, como aspectos normativos y procedimentales habituales en la universidad (normas para la permanencia, de matrícula, económicas, etc), se *estructura* en pequeñas cantidades que el usuario puede ir dosificando en función del grado de especificación que requiera.



Además, la *búsqueda de la información* la puede efectuar de formas diversas: o por el tema que le interesa, o mediante el calendario académico que le alerta de los procesos que se van a suceder (matrículas, convalidaciones, exámenes, etc) y desde donde también es posible acceder a la información concreta de cada uno de ellos.

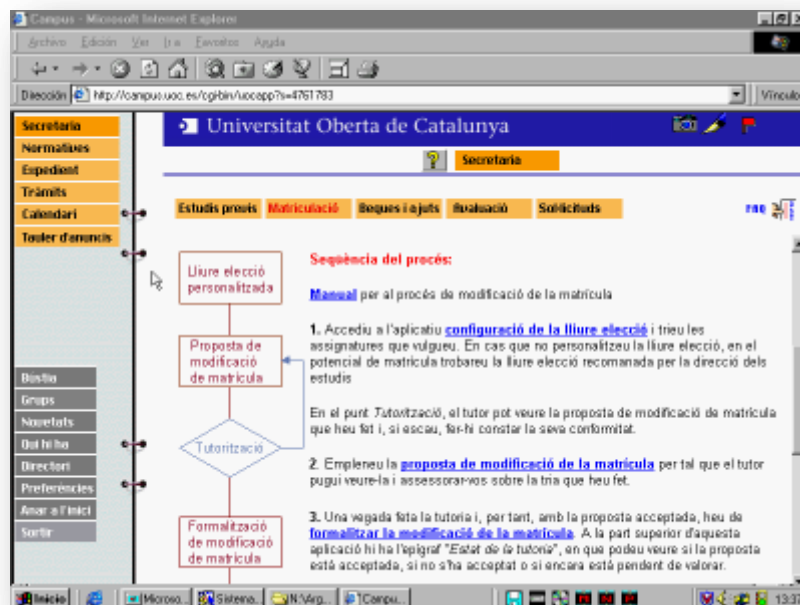
Se utiliza un lenguaje sencillo y amigable que el usuario pueda entender fácilmente. Con todo, se ha previsto que la utilización de determinados conceptos académicos básicos pueda ser una dificultad para el estudiante que o bien ignore su significado o dude de él por su semejanza con otro u otros (ej. Convalidación, adaptación y reconocimiento de asignaturas). Para salvar esta posible dificultad, el usuario cuenta con una herramienta muy útil, el glosario de conceptos, el cual, a modo de diccionario, le va indicando el significado concreto de cada término. Esta herramienta es fácilmente accesible desde cualquier punto de la secretaría, tiene un sistema de búsqueda sencillo y utiliza un lenguaje muy cercano al usuario.



Si el estudiante, o cualquier otro usuario de la secretaría virtual, necesita un nivel de profundidad mayor y, por tanto, necesita respuestas a preguntas concretas que se plantean tienen dos opciones: la primera sería acudir a las "FAQ" (preguntas más frecuentes), donde encontrará, distribuidas por temas, una selección de las preguntas que los estudiantes realizan más a menudo a la secretaría con su correspondiente respuesta. Aquí también los sistemas de búsqueda y el lenguaje utilizado son muy amigables para el usuario. De esta forma se potencia el uso de herramientas telemáticas que favorecen la resolución de problemas de forma rápida y efectiva. Las "FAQ" se van renovando y ampliando constantemente para hacer de ellas un elemento realmente útil. La segunda opción sería la de formular directamente la pregunta a la secretaría, concretamente al buzón de "información académica", desde donde un equipo de especialistas le harán llegar la respuesta adecuada. Todos nuestros esfuerzos van orientados a hacer posible que ésta sea realmente la última opción para el estudiante, después de haber agotado todas las herramientas de información de que dispone.



La realización de trámites académicos es otro de los elementos básicos de la secretaría virtual, desde donde un estudiante puede realizar cualquiera de las gestiones habituales en una universidad, tales como matricularse, solicitar convalidaciones, la expedición de documentos oficiales (certificados, etc), becas y ayudas al estudio, así como configurarse su propio calendario de exámenes, eligiendo los días, las horas y el lugar que más le convengan para la realización de los mismos, etc.



Gestió de convocatòries i

Pla d'estudis : Informàtica de Sistemes
Estudiant :

Any acadèmic : 1998/99-1
DNI :

Codi	Assignatura / Examen	Renúncia : <input type="checkbox"/>
00.001	Multimèdia i comunicació UOC 23-01-1999 de 18:45 a 20:45. Barcelona ▼	<input type="checkbox"/>
00.002	Anglès I 16-01-1999 de 18:45 a 20:45. Barcelona ▼	<input type="checkbox"/>
01.009	Direcció de la producció I 19-01-1999 de 18:45 a 20:45. Barcelona ▼	<input type="checkbox"/>

Anterior
Acceptar

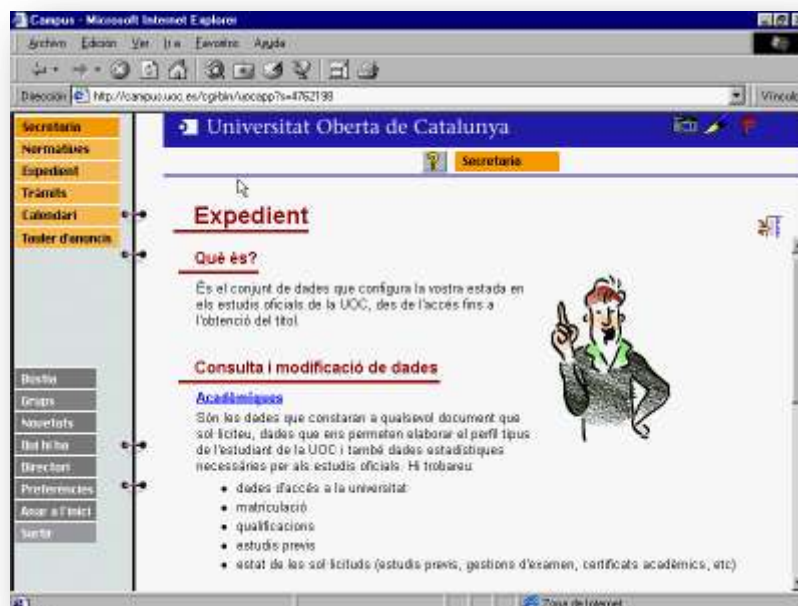
Puede realizar estas gestiones a la hora que quiera, independientemente de su ubicación geográfica, sin necesidad de esperas innecesarias. Además, para evitar confusiones al estudiante, cuando entra en este "apartado" ya sólo se le muestran los trámites o servicios que puede solicitar dependiendo de su situación académica personal. Esto es posible gracias a los sistemas de control y validación académica que incorpora el programa GAT, especialmente diseñado para dar respuesta a la tramitación virtual de este tipo de transacciones de forma segura y rápida, tanto para el estudiante, como para los responsables de la gestión interna, quienes, a su vez, pueden organizar la gestión de solicitudes según el criterio que más les interese: la urgencia, el tema, los estudios, etc.

El catálogo de servicios de que dispone esta organizado de forma lógica para que le sea fácil encontrar y, sobre todo, identificar, el servicio que precisa, así como las informaciones adicionales inherentes al mismo, tales como si está sujeto al pago de una tasa o no, si se necesita alguna autorización especial, si se generará una resolución formal, etc. Además, el estudiante dispone de una poderosa herramienta que le facilita el control "just-in-time" del estado de las solicitudes que realiza, el expediente académico, del que ahora hablaremos con más detalle.

La secretaría virtual dispone de un elemento de gran valor tanto por la información que contiene, como por la utilidad que tiene para la comunidad universitaria, particularmente para los estudiantes y sus tutores. Se trata del **expediente académico**. En él hemos incluido diversos tipos de información, desde la más clásica, relativa a las calificaciones del estudiante, hasta la más innovadora, relativa al estado de las solicitudes que ha realizado el estudiante o al efecto que la aplicación de la normativa universitaria haya podido producir en el expediente

académico, y todo ello en tiempo real. De esta forma, y con sólo consultarlo, el estudiante sabe, por ejemplo, si el certificado que pidió ya se le ha enviado o sencillamente todavía no ha pagado la tasa correspondiente. Así mismo, dispone de la información sobre la resolución de las convalidaciones que solicitó en su día, así como de las sanciones que pueda tener su expediente, las autorizaciones que se hayan producido, su duración, etc.

Actualmente, esta herramienta es de gran importancia tanto para los estudiantes como para sus tutores, quienes encuentran aquí información muy importante a la hora de valorar la situación concreta del estudiante, aconsejarle correctamente, etc.



Consulta de l'expedient acadèmic i

Estudiant :	Natàlia Cugueró Escofet	DNI :	45472616
Pla d'estudis :	Dret		
Titulació :	Llicenciatura en dret		
Tutor :	Josep Mir Bagó		
Any acadèmic d'inici :	1996/97-1	Estat actual de l'expedient :	Obert
Darrer any acadèmic :	1998/99-2		

Generals
Addicionals
Anys acadèmics

La secretaría dispone, a su vez, de otros elementos accesorios que facilitan la difusión transversal de la información académica, tales como el **calendario académico**, desde donde se recuerdan las fechas clave de cada mes y se facilita el acceso directo a la información

correspondiente y a la solicitud de los trámites que corresponda, y el **tablón de anuncios**, una reproducción virtual de lo que vendría a ser el tradicional tablón de anuncios de cualquier secretaría destinado a recoger aquellas informaciones generales de interés, teniendo en cuenta que, en un entorno virtual automatizado como el que nos ocupa, se trata tan sólo de un complemento a toda una estructura informativa y de gestión plenamente consolidada.

No obstante, no podemos vivir ajenos a una evidencia que, por otro lado es extrapolable a cualquiera de los elementos que configuran un entorno virtual de aprendizaje: la vigencia de la secretaría virtual depende exclusivamente de su capacidad de adaptación a las nuevas tecnologías y a las nuevas necesidades derivadas del panorama universitario, en general, y de los entornos de aprendizaje virtual en particular. Y es en esta dirección donde debemos marcarnos nuestros objetivos inmediatos.