



UBA XXI: Más de 20000 usuarios en e-Learning

Institución cliente



Empresa implementadora



Institución Cliente



- ➔ UBA XXI, Secretaría de Asuntos Académicos. Universidad de Buenos Aires.
- ➔ Sector: Educación Universitaria.
- ➔ Servicio: Programa a distancia de ingreso a la Universidad de Buenos Aires.
- ➔ Cantidad total de empleados: 65.
- ➔ Ubicación: Sede Uriburu, Buenos Aires, para toda la República Argentina.

Empresa Implementadora



- ➔ e-ABC, e-learning sin límites.
- ➔ Responsable: María Dorado.
- ➔ Denominación del proyecto: Implementación de Plataforma UBA XXI.

Escenario

- ➔ UBA XXI provenía de una experiencia anterior no exitosa del segundo semestre de 2007.
- ➔ Cambio de gestión en el mes de mayo de 2008. Se cuenta con apoyo político de la Secretaría de Asuntos Académicos.
- ➔ Se traza el objetivo de contar en el corto plazo con una plataforma de e-learning para 3000 alumnos en una etapa inicial.



PRE - IMPLEMENTACIÓN



Características

- ➔ En Junio de 2008 se selecciona al proveedor.
- ➔ Provenían de una plataforma con escasa funcionalidad y pocos usuarios conectados.
- ➔ Se dimensiona una primer etapa para 3000 usuarios externos.
- ➔ La comunidad de usuarios es de estudiantes que eligen la modalidad de UBA XXI para cursar algunas de las materias del Ciclo Básico Común, año común y obligatorio para el ingreso a las carreras de la Universidad de Buenos Aires.

PRE - IMPLEMENTACIÓN

Principales Desafíos



Desafío

- Necesidad de Fortalecer a los diferentes equipos que conforman UBA XXI y a las cátedras en el manejo de la Plataforma (Tutores).

Solución

- Capacitación de los diferentes equipos y asistencia permanente por parte de la conducción del programa.

Desafío

- Conformar un equipo para la administración de la plataforma que pudiera nuclear las diferentes demandas del programa y articularlas en líneas de acción (Administradores).

Solución

- Selección de un equipo interno, fortalecimiento y elaboración de normativa para la circulación interna de la información.

Desafío

- Necesidad de proporcionar ayudas y pistas para los futuros usuarios del campus (Alumnos).

Solución

- Diseño de un material propedéutico (introdutorio) para la familiarización con la plataforma, sus herramientas y el contenido del Programa UBA XXI.

Desafío

- ➔ Dimensionamiento del proyecto en cuanto a la tecnología, comunicaciones y concurrencia de usuarios.

Solución

- ➔ Se seleccionó para la instalación de la plataforma el data center CLASE A de Global Crossing (ex Impsat) con ancho de banda ilimitado.

Desafío

- Determinación de los métodos de autenticación y matriculación de los estudiantes, teniendo en cuenta la necesidad de restringir el acceso a los cursos.

Solución

- De acuerdo a los procedimientos internos preexistentes, se definió el alta y la matriculación masiva de los usuarios a través de una base de usuarios preexistente.

IMPLEMENTACIÓN



Características

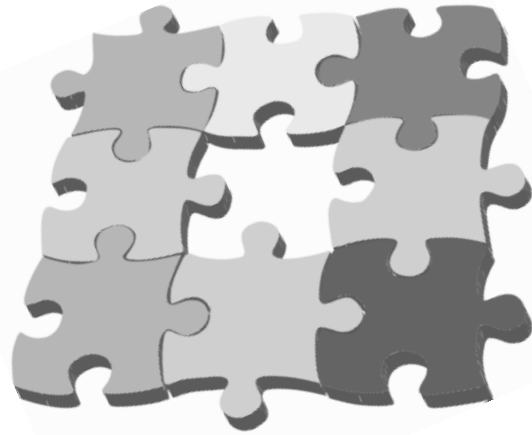
- ➔ Plataforma utilizada: Moodle 1.9 + componentes adicionales de Correo y Gestión Masiva de Usuarios.
- ➔ Duración de la implementación: **45** días.
- ➔ **20.000** usuarios. Durante el transcurso de la breve implementación, se define destinar la plataforma a la totalidad de la comunidad de usuarios.
- ➔ **23** cursos a medida, desarrollados internamente por la misma institución.
 - 15** correspondientes a Materias para los estudiantes universitarios.
 - 6** cursos de articulación con las escuelas de Nivel Medio.
 - 5** cursos destinados a capacitación docente.
- ➔ El material preponderante es de lectura para descargar (formato pdf). Las actividades más utilizadas son Cuestionarios, Foros, Chat.
- ➔ Los cursos son administrados por tutorías.

Acciones de Cambio

- ➔ Se armó una nueva área de *Administración de la Plataforma* que apoya la acción de las cátedras y los demás equipos de trabajo.
- ➔ Se modificó la lógica de las diferentes áreas, por ejemplo el área de *Alumnos* ahora cambia la dinámica de sus consultas.
- ➔ El equipo de *Página Web* también se integra al trabajo sobre la plataforma para comunicar las Novedades institucionales.
- ➔ Se respeta la autonomía de las cátedras quienes eligen subir los materiales a la plataforma (apoyados y supervisados por los equipos de Pedagogía, de Producción de material, de Medios y Administración).

IMPLEMENTACIÓN

Principales Desafíos



Desafío

- Atender a la *masividad* con recursos limitados.

Solución

- Organización de una *Mesa de Ayuda* que brinda soporte y seguimiento de la comunidad por parte del equipo a cargo del programa.

Desafío

- Trabajar con *heterogenidad* de tutores en las diferentes asignaturas del programa (en su manejo de la plataforma, en las trayectorias académicas, generacional, etc.).

Solución

- Trabajo de capacitación, asistencia y fortalecimiento de los tutores estableciendo criterios operativos.

Desafío

- Mejorar la operatividad cotidiana entre el cliente y el proveedor.

Solución

- Utilización efectiva de herramientas de soporte y comunicación.

Desafío

- ➔ Delegar en forma efectiva la administración de la plataforma al cliente.

Solución

- ➔ Reforzar capacitaciones, reuniones periódicas, propuestas proactivas.

Desafío

- ➔ Optimizar la *accesibilidad* por la masividad y heterogeneidad de alumnos.

Solución

- ➔ Se decidió ajustar la gráfica de la plataforma a un ancho fijo estándar de 800 píxeles.

LANZAMIENTO y EVALUACIÓN

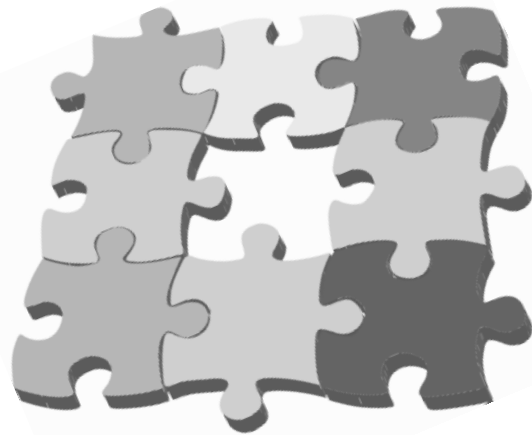


Características

- ➔ Comunicación masiva por mail con los usuarios de la plataforma.
- ➔ Guardias especiales de monitoreo tecnológico para las fechas siguientes al lanzamiento.
- ➔ Si bien todavía se están analizando la información estadística que brinda la plataforma, se puede detectar que:
 - los usuarios que actualmente utilizan la plataforma, tanto profesores como alumnos, están muy conformes.
 - existe una mayor continuidad en el programa respecto de cuatrimestres anteriores, detectado a partir de la mayor presencia del alumnado en la instancia de evaluación presencial.

LANZAMIENTO y EVALUACIÓN

Principales Desafíos



Desafío

- ➔ Usuarios que no se conectan.

Solución

- ➔ Corroboración de la base de datos y de los emails de los usuarios. Posterior envío de emails personalizados estimulando la participación. Charlas informales con los alumnos acerca del uso de la plataforma durante los exámenes presenciales.

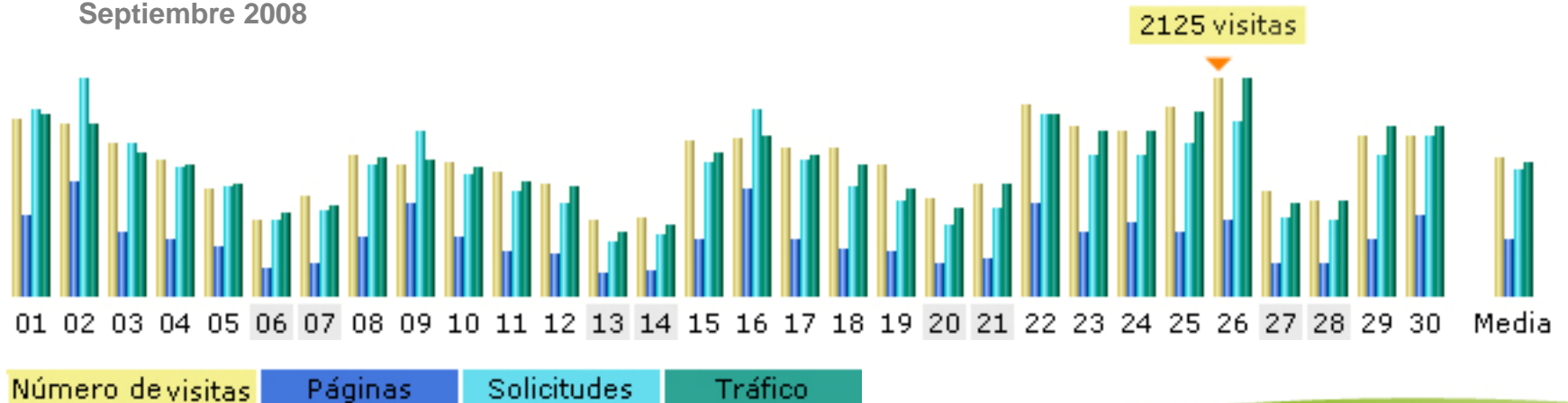
Desafío

- La tecnología: performance de los servidores, las comunicaciones y accesos concurrentes de los usuarios.

Solución

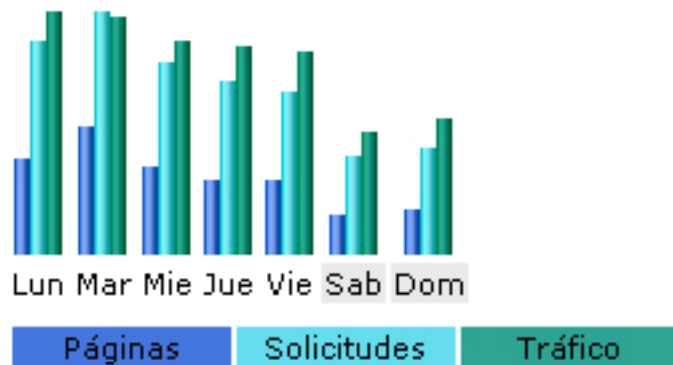
- Medición, seguimiento y correcciones de parámetros de servidor.

Días del mes
Septiembre 2008



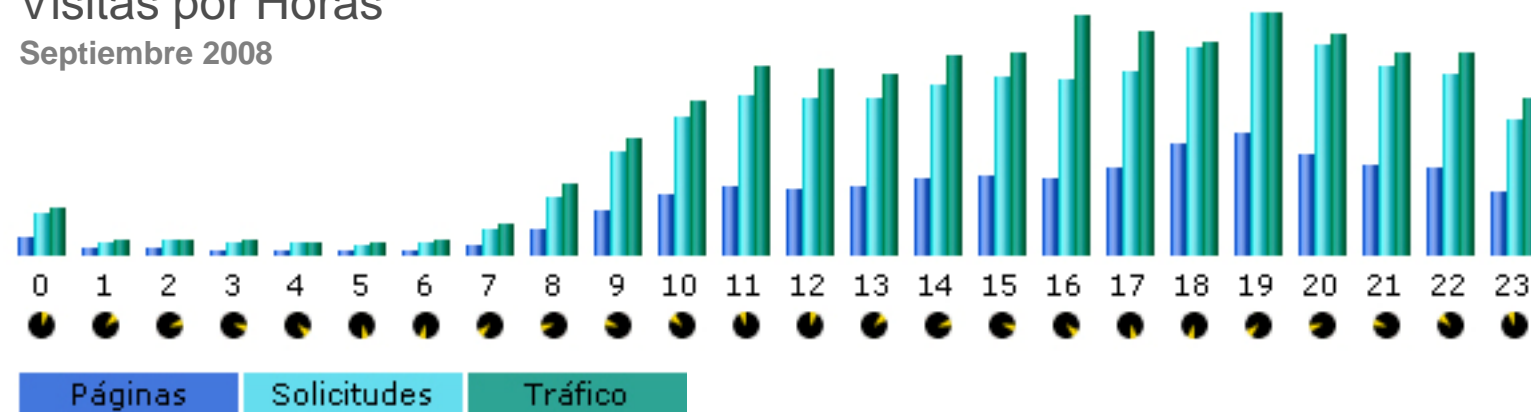
Días de la semana

Septiembre 2008



Visitas por Horas

Septiembre 2008



Desafío

- Acompañar al equipo de UBA XXI en los aspectos de administración.

Solución

- Guardia permanente, sistema de tickets y atención personalizada. Desarrollo de guías rápidas de ayuda para el Profesor y Estudiante.

Futuros Pasos

- ➔ Acompañar el crecimiento del proyecto en escala, no de usuarios pero sí de asignaturas virtuales.
- ➔ Fortalecer las acciones con la escuela media.
- ➔ Enriquecer el material Propedéutico (curso de inducción a la plataforma).
- ➔ Actualizar versiones de la plataforma y sus componentes adicionales.
- ➔ Evaluar nuevos componentes tecnológicos y aplicaciones integradas que fortalezcan la implementación.
- ➔ Mejorar en forma continua los materiales y el diseño de los cursos.
- ➔ Ampliar el conocimiento de los profesores en la plataforma.
- ➔ Trabajar en el diseño de encuestas a los usuarios para reunir información que ayuden a mejorar su experiencia de aprendizaje.
- ➔ Trabajar con los equipos de cátedras para pensar estrategias que aumenten la participación del alumnado en los foros y todas las instancias de interacción.

Gracias!
¿Preguntas? ¿Dudas?

www.e-abclearning.com