



# **Servicio de orientación académica en euskera**

## **IPARRORRATZA (*La brújula*)**

### **ÍNDICE**

<b>1.- Introducción .....</b>	<b>2</b>
<b>2.- Objetivos .....</b>	<b>3</b>
<b>3.- Justificación .....</b>	<b>4</b>
<b>4.- Destinatarios/as .....</b>	<b>5</b>
<b>5.- Recursos utilizados .....</b>	<b>6</b>
<b>6.- Metodología .....</b>	<b>8</b>
<b>7.- Estructura y contenido del servicio .....</b>	<b>11</b>
<b>8.- Evaluación .....</b>	<b>13</b>
<b>9.- Conclusiones .....</b>	<b>15</b>



## 1.- INTRODUCCIÓN

El proyecto presentado al ***I Premio Educaweb de Orientación Académica y Profesional***, es un servicio que ofrece orientación académica personalizada on line, en euskera y de forma gratuita. El proyecto denominado ***Iparrorratza*** (*La brújula*) ha sido diseñado y promovido por ***Udako Euskal Unibertsitatea (UEU)*** y se sitúa en el portal ***Unibertsitatea.net***.

***Udako Euskal Unibertsitatea (UEU)*** es una asociación cultural sin ánimo de lucro declarada por el Gobierno Vasco de Utilidad Pública (decreto 280/1990 publicado en el Boletín Oficial del País Vasco el 16 de octubre), cuya labor se desarrolla en el ámbito universitario. Entre los objetivos de ***UEU*** se encuentran desarrollar la actividad universitaria, impulsar las publicaciones en el ámbito universitario y promover la investigación; que todo ello sea en euskera y de nivel superior, es el reto que asume ***UEU***.

En este sentido y aprovechando las oportunidades que las nuevas tecnologías ofrecen, ***Udako Euskal Unibertsitatea (UEU)*** ha dado pasos importantes en los últimos años y en noviembre del 2006 apostó por el portal ***Unibertsitatea.net***.

Su principal objetivo es crear un lugar referencial en euskera para la comunidad universitaria vasca donde estudiantes, profesores, investigadores, padres y madres tienen un lugar de encuentro. Pueden consultar el **buscador de titulaciones** (***Zer, non ikasi***), el **directorio de apuntes** (***Otarrea***), las **noticias** relacionadas con el mundo universitario (***Ziztu bizian***), el **rincón del estudiante** (***Ikasleen txokoa***)...

En este marco se sitúa la sección estrella del portal ***Unibertsitatea.net*** que se estrenó en febrero del 2008: el **servicio de orientación académica en euskera** ***Iparrorratza***.



Portada del servicio de orientación **Iparrorratza** (15-07-2008)

## 2.- OBJETIVOS

Estos son los objetivos del servicio de orientación **Iparrorratza**:

### OBJETIVOS GENERALES

- Ofrecer un servicio de asesoramiento y orientación de calidad en euskera adecuado a cada perfil del usuario/a.
- Garantizar y potenciar el trabajo colectivo entre distintas entidades relacionadas con el ámbito de la orientación.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dar una orientación personalizada adaptada a cada necesidad del usuario/a.
- Prestar un servicio de orientación académica gratuita accesible para todos.
- Fomentar la utilización del servicio de orientación **Iparrorratza**, ofreciendo una herramienta sencilla, intuitiva y participativa.
- Crear lazos entre la universidad y el sistema no universitario (Institutos de Educación Secundaria Obligatoria y Postobligatoria, Centros de Formación Profesional y otros.)



### 3.- JUSTIFICACIÓN

El portal [Unibertsitatea.net](http://Unibertsitatea.net) se ha creado para cubrir necesidades reales de los distintos usuarios/as y se basa en tres pilares fundamentales:

1. **Punto de reunión** de la comunidad universitaria vasca. Este portal quiere ser punto de reunión y de referencia para cualquiera que tenga interés o relación con la universidad: alumno/a, profesor/a, investigador/a, padre/madre, medios de comunicación...
2. **Focalización de la información.** Actualmente estamos sumergidos en la sociedad de la información. Gracias a las nuevas tecnologías tenemos acceso a un gran flujo de noticias. Sin embargo, la gran cantidad de datos de la que disponemos puede llegar a producir un efecto negativo, la intoxicación informativa. Conocedores de este hecho, el portal [Unibertsitatea.net](http://Unibertsitatea.net) trabaja en la gestión documental e informativa de los contenidos de interés para la comunidad universitaria. Esta es precisamente la clave de nuestro servicio: reunir, organizar y clasificar la información para poder ofrecerla al/la usuario/a de una forma adecuada, es decir, apropiada a su nivel, de utilidad y clara. El/La usuario/a accederá a la información en un Clic.
3. **Promover la comunicación y la interacción.** El portal quiere promover la comunicación e interacción entre los/as usuarios/as. Por ello se dará la posibilidad de que los/as usuarios/as interactúen para potenciar el carácter comunitario del portal que se ha mencionado anteriormente. Para hacer posible esto han sido diseñadas diferentes herramientas: foros, buscadores personales...

Basándonos en estos pilares fundamentales el portal [Unibertsitatea.net](http://Unibertsitatea.net) apostó por el servicio de orientación académica [Iparrorratza](http://Iparrorratza) que comenzó su andadura en febrero del 2008. Es un servicio joven, que acaba de empezar, pero cuya corta trayectoria ha sido altamente satisfactoria.

Cuando surgió la idea de crear un servicio de orientación on line y en euskara, se hizo un análisis de la realidad para detectar las necesidades del alumnado, profesorado y demás agentes implicados en el campo de la orientación. En primer lugar, se analizaron los recursos y servicios que se ofrecen en el campo de la orientación académica en la CAV, Navarra y País Vasco Francés. A continuación, se realizó una encuesta a los/as posibles usuarios/as del servicio de orientación y se planteó el proyecto a los distintos servicios de



orientación académica en los centros educativos (Educación Secundaria Obligatoria, Postobligatoria y Universidad). A todos ellos se les formuló la pregunta de si [Iparrorratza](#) les parece un servicio necesario y útil para completar el servicio de orientación académica actual del País Vasco, y todas las respuestas han sido afirmativas. A los servicios de orientación también se les preguntó si estarían dispuestos a formar parte de una red de colaboración entorno al proyecto y todos mostraron una actitud abierta y colaborativa.

Analizando las respuestas, hemos podido observar que una de las necesidades más sentidas es la de unir el mundo de la universidad con los demás centros educativos (Institutos de Educación Secundaria Obligatoria y Postobligatoria y Centros de Formación Profesional). Se percibe una clara necesidad de crear lazos entre la universidad y los centros educativos no universitarios en la tarea de orientar a futuros universitarios/as.

Creemos que [Iparrorratza](#), ubicándose en esta realidad puede hacer una labor importante a la hora de optimizar recursos y esfuerzos. Y es que [Iparrorratza](#) no viene a duplicar ningún trabajo realizado hasta el momento. Si no a cubrir una necesidad con la única intención de colaborar con todos los agentes que trabajan en el ámbito de la orientación.

Abalados por la necesidad de la creación de este servicio [Unibertsitatea.net](#) presentó en rueda de prensa el 12 de febrero del 2008 el servicio de orientación on line, [Iparrorratza](#). **Es un servicio pionero, que ofrece orientación académica personalizada on line, en euskera, de manera rápida, gratuita y objetiva.**

#### 4.- DESTINATARIOS/AS

[Iparrorratza](#), está dirigido a distintos perfiles de usuarios/as:

- Estudiantes que van a entrar a la universidad.
- Comunidad universitaria.
- Padres y madres de estudiantes de enseñanzas medias.
- Profesores de enseñanzas medias.
- Orientadores de enseñanzas medias.
- Técnicos de orientación de los centros de apoyo a la formación e innovación educativa.



Entre todos ellos estimamos que existen 104.890 usuarios/as potenciales:

- Alumnado que accederá a la universidad: Según la prueba de acceso a la universidad son unos 10.000 los alumnos que lo han realizado en la Comunidad Autónoma Vasca y Navarra. Además el porcentaje de los que lo hacen en la lengua vasca va aumentando año tras año.
- Alumnado universitario: En la Comunidad Autónoma Vasca, Navarra y País Vasco Francés son alrededor de 87.000 estudiantes.
- Profesorado universitario: Los usuarios/as potenciales son aproximadamente 6.632, 5.000 en CAV, 1.616 en Navarra y 16 en el País Vasco francés.
- Profesorado no universitario: En la Comunidad Autónoma Vasca tenemos 1.150 centros no universitarios, y todos ellos son usuarios/as potenciales del servicio de orientación [Iparrorratza](#).
- Centros de apoyo a la formación e innovación educativa: En la Comunidad Autónoma Vasca, Navarra y País Vasco Francés son unos 25 centros.

Si a todos ellos les sumamos asociaciones relacionados con la educación (centros de formación, asociaciones de padres y madres, etc.), servicios y asociaciones relacionados con los jóvenes, prevemos que podemos estar ante unos 110.000 usuarios/as potenciales.

Teniendo en cuenta que cada persona usuaria tiene un perfil, se ha diseñado esta sección atendiendo a dicha realidad. De este modo se ofrecerá orientación académica en temáticas variadas que son: dónde se puede realizar una titulación concreta, información sobre las titulaciones de grado y postgrado, la relación entre los estudios de bachiller o de formación profesional y los universitarios, criterios de acceso a la universidad, el proceso de matriculación, orientación sobre la elección de las líneas curriculares, la situación entre el mundo laboral y los estudios entre otros.

## 5.- RECURSOS UTILIZADOS

### **Recursos humanos:**

El portal [Unibertsitatea.net](http://Unibertsitatea.net) esta formada por un equipo interdisciplinar de seis personas. El equipo se compone de un ingeniero informático, una experta en bases de



datos, un corrector y revisor de estilo de textos, una pedagoga, una experta en comunicación y la responsable del proyecto, experta en comunicación audiovisual.

A su vez este equipo cuenta con la colaboración de una red de expertos (que suman 100 personas) en diferentes áreas de conocimiento, la mayoría profesionales y profesores universitarios, colaboradores directos de [\*\*Udako Euskal Unibertsitatea \(UEU\)\*\*](#). No podemos olvidar que detrás de este proyecto hay una entidad que trabaja en el ámbito universitario con mas de 1.000 socios especializados en distintas áreas de conocimiento y con los que podemos consultar y contrastar cualquier información solicitada antes de responder.

El servicio de orientación [\*\*Iparrorratza\*\*](#) está guiado por una responsable que responde perfectamente a las necesidades de la sección de orientación siendo una persona con estudios y experiencia en el ámbito de la Educación Social y la Pedagogía. Esta responsable es quien coordina y organiza todos los trabajos derivados de la sección, tales como contrastar las preguntas y respuestas con el grupo de profesionales colaboradores de [\*\*Iparrorratza\*\*](#), responder personalmente a cada una de las preguntas que se realizan, garantizar el correcto funcionamiento del servicio, coordinar el diseño y desarrollo de nuevos servicios de orientación y realizar la valoración mensual del servicio ante el equipo de trabajo del portal [\*\*Unibertsitatea.net\*\*](#).

### **Recursos tecnológicos:**

Para poder ofrecer un servicio de orientación on line de calidad, se ha desarrollado una herramienta intuitiva, que cumple los protocolos estándares de accesibilidad y que fomenta la participación del usuario.

[\*\*UEU\*\*](#) apostó hace tiempo por el software libre y lo ha utilizado para desarrollar la mayoría de sus proyectos. A la hora de realizar este proyecto, se ha decidido seguir con el mismo criterio. Para el servidor Web se ha utilizado Zope, con Plone se ha desarrollado el entorno Web, MySQL en las bases de datos y para los demás recursos se han utilizado Coreblog, Squishdot, Mailman... Todos ellos son software libre que cumplen con los estándares, se encuentran localizados y traducidos al euskera, y que han demostrado su usabilidad y eficacia en multitud de proyectos.



### **Recursos materiales:**

Entre los recursos materiales podemos citar toda aquella infraestructura necesaria para llevar a cabo el trabajo en sí como las bases de datos propias elaboradas para clasificar información de los diferentes ámbitos de la orientación, documentos y bibliografía relacionada con el ámbito de la orientación, oficina, ordenadores...

### **Recursos económicos:**

El proyecto ha sido desarrollado con recursos propios de [UEU](#) y con la [ayuda](#) de las subvenciones otorgadas por el Departamento de Cultura de la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco, Diputación Foral de Vizcaya y Diputación Foral de Guipúzcoa.

## **6.- METODOLOGÍA**

Somos conscientes de que la orientación académica on line es un campo emergente dentro de la orientación psicopedagógica. Varios autores<sup>1</sup> apuntan hacia un modelo tecnológico dentro de la orientación y cada uno de ellos enfatiza un apartado u otro aunque coinciden con la existencia de un modelo tecnológico.

En nuestro servicio de orientación [Iparrroratza](#) hemos centrado la metodología en unos **principios** y **campos de actuación**, teniendo siempre presente que el usuario es el protagonista del servicio de orientación.

Este es el cuadro resumen de la metodología del servicio de orientación [Iparrroratza](#) que a continuación explicamos:

<b>Principios<sup>2</sup></b>	<b>Campos de actuación</b>	
	<b><i>Usuarios/as</i></b>	<b><i>Herramienta de orientación (aplicación web)</i></b>
<b>Informar</b> <b>Motivar</b> <b>Asesorar</b> <b>Orientar</b>	Consultas	Técnico
	Ayuda y consejos de uso	Corrección de estilo Manual de Orientación Iparrroratza Vigilancia tecnológica
	Mejora continua	

<sup>1</sup> [Barrero, N. & Escudero, C.](#)

<sup>2</sup> [Rodríguez Moreno, M.L.](#)





### Principios:

- **Informar:** Tratamos de ofrecer información sencilla, apropiada y útil. Consideramos que es nuestra forma de orientar.
- **Motivar:** Una vez concretada la información requerida por la persona usuaria, pensamos que un requisito fundamental es la de estimular e impulsar la iniciativa. El fin es impulsar la auto-confianza en las posibilidades de la persona.
- **Asesorar:** Tratamos de aclarar dudas que nos plantean y fomentar la autonomía para la decisión personal. En definitiva, tratamos de fomentar la competencia de aprender a decidir.
- **Orientar:** Encaminar en varias dimensiones como la personal y la actitudinal, y en el desarrollo personal. Pensamos que la orientación debe dar apoyo y ayuda a la persona en la toma de decisiones y por ello las dimensiones apuntadas son importantes a nuestro parecer.

### Campos de actuación:

#### **Campos de actuación dirigidos a las personas usuarias:**

Son aquellos campos que se han diseñado y desarrollado para que las personas usuarias puedan consultar acerca de diferentes cuestiones, recibir respuestas y además, poder sugerir mejoras en la aplicación web.

- **Consultas:** En el **campo de la pregunta/respuesta** se da una respuesta lo más personalizada posible a todas aquellas consultas que se realizan. Para realizar las consultas el usuario o la usuaria debe rellenar un sencillo formulario. Una vez rellenado y enviado, el/la usuario/a recibe un mail como comprobante de su consulta a su correo electrónico personal. La consulta llega mediante correo electrónico a manos de la coordinadora de [Iparrorratza](#). La coordinadora de [Iparrorratza](#) analiza la consulta y dará una respuesta en un plazo de tres días laborales utilizando las distintas fuentes como la información de la red, bases de datos propios, el equipo de especialistas colaboradores de [Iparrorratza](#) y demás recursos. Al realizar la consulta, el usuario puede escoger entre que sea pública o privada. **Si la consulta es pública**, la respuesta llegará al correo electrónico personal del destinatario/a y se publicará en la web (en el correo electrónico de la respuesta se le facilita el link directo a la pregunta y la respuesta que se ha publicado en la web.) **En cambio si la consulta es privada**, la respuesta solamente llegará al correo electrónico personal de la persona destinataria y no se publicará en la web.



- **Ayuda y consejos de uso:** En este campo se mantiene actualizada toda la información a cerca del uso del servicio de orientación como "[Zer da?](#)" (¿Qué es?) o "[Galderak egiteko aholkuak](#)" (Consejos para realizar las preguntas) entre otros. Cada tres meses se analiza y actualiza cada uno de los apartados con el fin de ofrecer una información lo más adecuada y actualizada posible.

### **Campos de actuación dirigidos a la herramienta de orientación (aplicación web):**

Son aquellos campos que se han diseñado y desarrollado para el funcionamiento y mejora de la aplicación, y la labor de la orientación de los profesionales.

- **Campo técnico:** En el campo técnico diariamente se comprueba el correcto funcionamiento del servicio, haciendo distintas pruebas en los buscadores, en el procedimiento de hacer las consultas y demás.
- **Corrección de estilo de textos:** Se realiza la corrección y supervisión de todos los textos del servicio de orientación con el fin de garantizar el buen funcionamiento de los buscadores por palabras y lograr un alto grado de comprensión de los textos. Se corrigen y supervisan, la terminología, la gramática y el estilo.
- **Manual de orientación [Iparrorratza](#):** En este manual se especifica como contestar las preguntas de los usuarios y las usuarias, que terminología usar y todas aquellas directrices que se marcan en el servicio de orientación [Iparrorratza](#). El uso de este manual es indispensable para aunar criterios de trabajo y ofrecer un servicio de calidad. Es un manual dinámico, que se va ampliando y adaptando a las necesidades que se crean en el día a día.
- **Vigilancia tecnológica:** Mediante la vigilancia tecnológica se observan las tendencias de la actividad del área de la orientación en la red. Esta dedicación nos ofrece una información muy actual sobre la labor que se realiza en torno a la orientación. La información recogida se selecciona y clasifica para implementar mejoras posteriores en nuestro servicio. La vigilancia tecnológica se realiza diariamente.
- **Mejora continua:** Analizando los errores que surgen en el funcionamiento diario del servicio, las valoraciones de los/as usuarios/as sobre el servicio y la información derivada de la vigilancia tecnológica, se trabaja el campo de la mejora continua, rediseñando los módulos que presentan carencias y diseñando nuevas herramientas y servicios. Por ejemplo, ahora mismo se están diseñando dos nuevas secciones que verán la luz en febrero del 2009 y con los que



conseguiremos dar un servicio más completo: Links de interés y los Consejos del ex-alumnado.

## 7.- ESTRUCTURA Y CONTENIDO DEL SERVICIO

**Iparrorratza** es parte del proyecto [www.unibertsitatea.net](http://www.unibertsitatea.net) y su link directo es <http://www.unibertsitatea.net/iparrorratza>.

Esta sección dirigida a la orientación académica ha sido diseñada para el usuario y la usuaria, haciéndolo lo más práctica, sencilla, intuitiva y participativa posible. En las siguientes líneas explicaremos su estructura y contenido.

### **Información sobre la sección:**

#### **El recuadro gris:**

- Se ofrece un resumen del funcionamiento general del servicio de orientación **Iparrorratza**.

#### **Zer da?**

- El apartado [Zer da?/¿Qué es?](#) está situado en la columna derecha de la página. Aquí se amplía la información general sobre el servicio: en que consiste, plazos...

#### **Galderak egiteko aholkuak?**

- Se dan algunos [consejos](#) para hacer una consulta lo más detallada y concreta posible, para que se pueda dar una respuesta que satisfaga al usuario.

### **Consulta de las preguntas públicas realizadas por otros/as usuarios/as**

#### **Galderak:**

- Justo debajo del encuadre gris, vemos el título **Galderak** (*Preguntas*). Se muestran las últimas cinco preguntas (públicas) que han sido respondidas por la orientadora, con la opción de ir avanzando página por página para poder ver todas las preguntas y respuestas publicadas hasta el momento.

#### **Bilaketa**

- *Bilaketa* es un *buscador* de palabras. Con esta búsqueda daremos con aquellas preguntas o repuestas que contengan la palabra que consultamos.



## FAQ?

- En la sección [FAQ](#) (*Frequently Asked Questions*) se pueden consultar las preguntas o los temas más frecuentes realizados hasta el momento. Es una sección dinámica que va variando con la llegada de nuevas consultas.

## Consulta

### Galdera egin:

- El usuario que quiera realizar una consulta, simplemente tiene que hacer clic en **Galdera egin** (*Pregunte*) y rellenar un sencillo [formulario](#) para ponerse en contacto con nuestra orientadora. En ese formulario se pide especificar la pregunta del usuario/a (Galdera), el nombre del usuario/a (Egilea), la edad (Adina), la población (Herria) y el correo electrónico de contacto (Helbide elektronikoa). Además la persona usuaria puede elegir que su pregunta sea pública o privada. En el caso de que elija que sea pública podrá ser consultada por otros/as usuarios/as ya que se publicará en la web. Si decide que sea privada la comunicación entre la orientadora y el usuario/a será a través del correo electrónico. Una vez que el formulario esté cumplimentado hacemos clic en el recuadro **Galdera bidali** (*Enviar la pregunta*) y sólo queda esperar la respuesta.

### Galdera bidali

**Galdera (Beharrezkoa)**

Azal ezazu ahalik eta xehetasun handienarekin bilatzen ari zaren informazioa eta aurkitzeko lana erraztu dezakeen bestelako edozein datu

**Egilea (Beharrezkoa)**

**Adina**

**Herria**

**E-posta (Beharrezkoa)**

Zure eposta, zurekin harremanetan jartzeko dugun bidea da, egiaztatu ezazu ondo idatziz duzula

☐ Pribatua izatea nahi duzu?

Galdera pribatua izateak ez galdera eta ez berari egindako erantzunak ez direla argitaratuko esan nahi du. Erantzunak zuzenean epostaz bidaliko zaizkizu

galdera bidali

ezeztatu

**Bilaketa**

bilatu

**Iparrorratza**

- Zer da?
- FAQ
- Galderak egiteko aholkuak

Formulario para realizar la pregunta (15-07-2008)



- La consulta que el usuario/a realiza llega automáticamente a la orientadora y se pone en marcha la maquinaria para poder dar respuesta a esa consulta en el plazo máximo de tres días laborales.
- En el caso de que la pregunta sea pública la respuesta será comunicada mediante correo electrónico y al mismo tiempo se publicará en la web. En el caso de que la pregunta sea privada, la respuesta se enviara vía email y no se publicará en Internet.
- Toda respuesta tiene una estructura común: contenido, fuentes de información e información complementaria.

## 8.- EVALUACIÓN

Para la evaluación del servicio de orientación se plantea un modelo mixto de evaluación. Por una parte se evalúa el proceso, y por otra parte, el producto, evaluación final. En cuanto al proceso, se tienen en cuenta los movimientos de los/as usuarios/as en la web y el cuestionario de satisfacción de cada consulta. En la evaluación final, se valoran las consultas, movimientos y satisfacción tomando como unidad de tiempo el mes y a partir de éste, la valoración anual.

Se utilizan técnicas cuantitativas y cualitativas. Cabe decir que las dos técnicas ayudan a complementar la valoración e interpretación de los datos, la cual se presenta en informes mensuales y anuales.

A continuación, en los dos siguientes apartados se presentan las herramientas utilizadas y los informes de valoración y reuniones que se realizan para la articulación de la recogida e interpretación de los datos.

### **Herramientas de evaluación:**

- **Análisis de los movimientos de la página web y posicionamiento en los buscadores.** Mediante **Google analytics** se analizan las estadísticas de todos los movimientos de los/as usuarios/as en **Iparrorratza** (flujo de visitas, modo de acceder al servicio, etc.) y con otras herramientas que Google nos ofrece se analiza el posicionamiento de la web en los buscadores.



- **Cuestionario de valoración del grado de satisfacción de los/as usuarios/as.**

Con la información obtenida de los cuestionarios de satisfacción de los usuarios y las usuarias, se realiza un análisis cada tres meses. Este análisis, nos permite detectar las carencias que presenta el proyecto e ir avanzando en la mejora continua.

### **Informes y reuniones de evaluación:**

- **Informe de valoración mensual:** Cada mes se elabora un informe para realizar el seguimiento del servicio con los siguientes contenidos:
  - Interpretación de los datos estadísticos de los movimientos de los/as usuarios/as en la página web.
  - Análisis de las consultas del mes: Se analizan el número de consultas que se realizan, número de preguntas privadas y públicas realizadas, el número de preguntas respondidas, plazos de respuesta y tipo de consultas recibidas.
  - Dar a conocer las novedades incorporadas en el manual de **Iparrorratza**.
  - Incidencias surgidas durante el mes en el servicio de orientación.
- **Informe de valoración anual:** Se realiza un informe de valoración anual donde se valora la evolución del proyecto en todos sus aspectos. Se valoran los objetivos y las actividades programadas para el año, el grado de satisfacción obtenido por los usuarios, las estadísticas de las consultas y movimientos de los usuarios en la web, las incidencias surgidas en el servicio y la resolución de las mismas. Por último, se especifican los aspectos a mejorar y las líneas de actuación a seguir el siguiente año.
- **Reuniones de valoración:** Se realizan tres reuniones de valoración al año entre la orientadora y el equipo del portal de [Unibertsitatea.net](http://Unibertsitatea.net):
  - En la primera reunión se programan los objetivos, actividades y tareas a realizar durante el año.
  - En la segunda reunión se realiza el seguimiento del servicio de orientación utilizando los informes de valoración mensuales y las valoraciones del grado de satisfacción de los/as usuarios/as.
  - En la tercera valoración, se valora la evolución del proyecto de todo el año y se redacta el informe de valoración anual.



## 9.- CONCLUSIONES

En este apartado hemos querido presentar las conclusiones en forma de retos para que conste la necesidad de mantener este servicio y además, ir mejorando y adaptando a las necesidades de los/as usuarios/as.

Una de las conclusiones a destacar, unido a la **mejora continua**, surgida de la labor y valoración realizada durante este trayecto es la de **responder a las nuevas necesidades creadas** entre las personas usuarias. Para responder a estas necesidades se quieren estrenar en febrero de 2009 **dos nuevas subsecciones**.

- **Los consejos del ex-alumnado:** será una sección donde este grupo de ex-alumnos/as pueden compartir sus experiencias con futuros universitarios y universitarias. Para ello crearemos diferentes foros, uno o varios por cada familia de titulaciones y se activaran en fechas concretas (periodos de preinscripciones y matriculaciones.) Cuando los foros estén activados, estará garantizada la respuesta de los/as ex-alumnos/as en el plazo de 24 horas. El resto del año, la información de los foros se podrá consultar pero no estarán activados.
- **Links de interés:** será una sección donde se facilitarán links de interés relacionados con la orientación académica.

Actualmente también estamos desarrollando un **Cuestionario de satisfacción on line**. Al mismo tiempo que la persona usuaria reciba la respuesta a su consulta, le enviaremos un cuestionario de valoración on line donde podrá evaluar el servicio. Este nuevo cuestionario on line nos permitirá medir más eficazmente el grado de satisfacción de los/as usuarios/as por el servicio obtenido, detectar los puntos débiles y fuertes, para mejorar el servicio de orientación.

Otro de los retos de [Iparrorratza](#), y en coherencia de los objetivos y principios planteados, es el de crear una **red de colaboración** de los diferentes servicios de orientación (universidades, institutos de educación secundaria y bachiller), para entre todos **aunar fuerzas, no duplicar servicios** y poder **ofrecer una orientación más integral y plural** a la persona usuaria.

**ERROTA**