

## **PROYECTO DE SERVICIO DE E-ORIENTACIÓN**

**Gloria Martínez Blázquez, Francisco José Córcoles Sendra, Alejandro Martínez Martínez**

### **1. JUSTIFICACIÓN**

La aparición de la sociedad de la información sigue teniendo importantes repercusiones en el contexto económico y social. Las tecnologías de la información y la comunicación permiten nuevas formas de trabajo y nuevas posibilidades.

En las últimas décadas hemos podido comprobar como el peso de las nuevas tecnologías ha cambiado todo lo relacionado con la inserción laboral, desde la búsqueda de información, formación, nuevas formas de comunicación, etc.

Desde hace tiempo se viene constatando la importancia de las nuevas tecnologías en el ámbito de la Orientación. Es fundamental que los servicios de orientación mantengan los principios emanados desde la comisión europea en referencia a la nueva sociedad de la información. Deben establecerse unas estrategias que determinen con claridad la utilización de las TIC para mejorar la prestación de los servicios desde los organismos competentes en materia de orientación, y es aquí donde quedaría enmarcado el SERVICIO DE E-ORIENTACIÓN.

El acceso a los servicios es uno de los ámbitos en los que se pueden apreciar los beneficios de las TIC: comunicación a través de foros, listas de correo, servicio de tickets, chat, servicios de asistencia telefónica de llamadas gratuitas que faciliten el acceso a la orientación, conexiones interactivas, videoconferencias, que permiten el acceso en directo a un especialista en orientación cuando las condiciones geográficas dificultan la prestación del servicio. El usuario es orientado a través de plataformas virtuales, entendiendo esta orientación como complementaria a la orientación presencial y sobre todo indicada, como decíamos anteriormente, cuando los usuarios no tienen posibilidad de recibir una orientación presencial.

El uso de las Nuevas Tecnologías dentro del terreno de la Orientación Laboral viene justificado por el desarrollo tecnológico en si mismo así como por la importancia de la accesibilidad a la información sobre el mercado laboral, la oferta formativa y el desarrollo de herramientas tecnológicas que permitan mejorar la búsqueda de empleo.

**2. DESTINATARIOS:** Trabajadores en activo y trabajadores desempleados.

**3. DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO DE E-ORIENTACIÓN.**

El servicio tendría diferentes vías de Teleorientación, de manera que el usuario/a opte por aquella que más se adapte a sus preferencias. El fin es el mismo, a saber, orientar en red, los medios son varios, a elección libre de los usuarios/as.

**i. Foro:**

Se define como un espacio virtual creado en Internet o en una Intranet en donde los usuarios pueden enviar y contestar mensajes que pueden ser leídos por otros usuarios/as. Los foros en internet son también conocidos como **foros de mensajes, de opinión o foros de discusión** y son una aplicación web que le da soporte a **discusiones** en línea. Un foro en internet permite que el administrador del sitio defina varios *foros* sobre una sola plataforma. Éstos funcionarán como contenedores de las *discusiones* que empezarán los usuarios/as; otros usuarios/as pueden responder en las discusiones ya comenzadas o empezar unas nuevas según lo crean convenientes. Se puede clasificar a los foros de internet en aquellos que **requieren registrarse** para participar y aquellos en los que se puede aportar de manera **anónima**. En el primer tipo, los usuarios/as eligen un nick, al que le asocian una contraseña y una dirección de correo electrónico para poder confirmar su deseo de unirse al foro. Para mantener el clima cordial y amistoso dentro del

foro según las normas designadas por el administrador, surge la figura del moderador, que cuenta con una serie de privilegios como pueden ser la modificación y/o eliminación de posts ajenos, mover discusiones de foro, eliminarlas y otros mecanismos.

El foro de orientación tiene dos áreas bien diferenciadas: el foro propiamente dicho, y un fondo de documentos y videos relacionados con la orientación.

El Foro es **moderado, pero no restringido**. Existen profesionales que lo moderan, sin embargo puede intervenir cualquier persona que entre en la Web para dar su opinión.

En el Foro existe la posibilidad de aportar documentos interesantes para el debate.

También ofrece la posibilidad de participar en distintos foros temáticos:

**Herramientas para la búsqueda de empleo:** Currículum Vitae y Carta de presentación; **Planificación de la búsqueda de empleo:** ¿Qué hago?; **Perfiles profesionales por ocupaciones;** **Proceso de selección de personal:** Pruebas; **Ocupaciones con más salidas profesionales;** **Información laboral General:** Contratos, Prestación por desempleo; **Autoempleo:** trámites de puesta en marcha, tipo de sociedad, .... , **Sugerencias de mejora de los servicios de Orientación**

**El Fondo de documentos** es un **archivo público de información** creado con las aportaciones de los/as profesionales y/o usuarios/as que participan en los diferentes foros. Es un almacén de documentos, comunicaciones, videos, artículos y entrevistas, ..... Este fondo puede ser visitado por cualquier persona.

## **ii. Servicio de Tickets de Orientación.**

Se trata de un servicio de consulta individualizado donde las consultas y respuestas a las mismas quedan registradas en una base de datos, localizadas por un número de ticket, para así poder ser consultadas posteriormente, tanto por el

usuario/a como por el Orientador, teniendo así un histórico por usuario/a, de cada consulta realizada, es decir de su itinerario profesional. Además, el usuario/a cuenta con la tranquilidad de saber que su consulta ha sido recibida y está siendo atendida gracias a todos los acuses de recibo que le irán llegando a su cuenta de e-mail a medida que se vayan contestando las consultas.

Respecto al **funcionamiento**, El usuario hará un click en el enlace "Tickets Tele-orientación", de manera automática se abrirá una ventana en la cual podrá abrir un nuevo ticket o consultar uno ya existente (en este caso, el usuario/a tan solo tendrá que introducir el numero de ticket que le fue asignado y que deberá guardar para posteriores consultas). Para abrir uno nuevo pulsará sobre el enlace "Abrir ticket de Tele-orientación" y posteriormente introducirá su nombre, dirección de correo electrónico, titulo de la consulta y consulta, una vez realizado esto presionara el botón enviar consulta, a continuación se le asignara un numero de ticket.

Cuando el usuario/a recibe respuesta, le llega un aviso a su dirección de correo electrónico, donde a través de un enlace accede a visualizar la respuesta, sino queda totalmente solventada la consulta, puede exponer sus dudas nuevamente sin tener que realizar los pasos anteriores.

#### **Requisitos del usuario/a:**

- Conexión a Internet
- Cuenta de correo electrónico.

Este servicio permite una total confidencialidad sobre la relación Orientador – Usuario/a.

### **iii. Atención directa en línea mediante Chat, tiempo real.**

El servicio de Chat permite consultar con un Orientador en tiempo real. Para comunicar con el orientador/a a través un Chat privado e individual, el usuario/a, simplemente hará un click en el enlace “AYUDA online”, siempre que este aparezca como conectado (online). La atención recibida será en tiempo real. En caso de que se muestre como fuera de línea (Off-line) por horario laboral o problemas técnicos, se podrán utilizar las otras vías de teleorientación. Con este servicio, se permite una confidencialidad total del usuario/a.

Respecto al **funcionamiento**, el usuario/a hace un click en el enlace “AYUDA online”, y de manera automática se abre una ventana de Chat donde aparecen los nombres de los orientadores, el usuario/a elige, y realiza la consulta en tiempo real, obteniendo una respuesta inmediata.

Dentro de este servicio de chat, también se ofrece la posibilidad a los usuarios/as de debatir entre ellos, y con el Orientador/a, siendo responsable de la dirección del debate establecido el Orientador/a.

Además, periódicamente, se organizan ponencias a través de este servicio de chat, en las cuales interviene como ponentes, profesionales de la orientación, invitados para la ocasión. Estas ponencias, a diferencia del servicio de chat individual (Orientador/a- Usuario/a) y del Chat en grupo (Orientador – Usuarios/as) que utilizan texto como medio de comunicar, tienen las opciones de video, audio y texto, para una mayor proximidad a la realidad de esta actividad.

## **4. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.**

Los usuarios realizarán la evaluación valorando la calidad y eficacia del servicio, si esta adaptado a las necesidades y cubre estas, así como la atención recibida por

parte de los Orientadores. A tal efecto, existe una encuesta sobre la calidad del servicio recibido, que los usuarios tienen a su disposición en la página web.

Entre las variables susceptibles de ser evaluadas se encontrarían:

- Accesibilidad al servicio de e-orientación.
- Adecuación: si la oferta cubre las necesidades reales del usuario/a.
- Continuidad: Generación de una intervención a largo plazo.
- Efectividad: si las técnicas aplicadas se proporcionan de forma adecuada para obtener los resultados esperados.
- Eficacia: si la capacidad de una determinada técnica responde a las necesidades para la cual ha sido diseñada.
- Eficiencia: si se han conseguido los objetivos previstos con el conjunto de recursos fijados de antemano o por el contrario hay que aumentar el número de recursos (nº de profesionales, horas, etc.).
- Oportunidad: prestar el servicio en el momento en que realmente se necesita.
- Satisfacción: percepción que el usuario/a tiene del servicio en base a la experiencia, resultados obtenidos, etc.

## 5. RECURSOS

**Humanos:** dos orientadores profesionales, que son los que actúan de moderadores en el foro, y como orientadores en el servicio de tickets y Chat. Ambos están especializados en asesoramiento en el empleo por cuenta ajena y por cuenta propia. Además, otra persona realiza una labor de documentalista, encargándose de recopilar toda la información sobre empleo y formación que pueda ser de interés para los usuarios del servicio.

**Materiales:** espacio web (<http://www.aprofem.org/inicio/index.php/foro>)

Orientación Laboral	Temas	Mensajes	Último mensaje	Estadísticas recientes
<b>Orientación Laboral</b>				
Webs de interés Espacio destinado a información sobre páginas web de utilidad para el proceso de búsqueda de empleo. Moderadores: Francisco, Gloria	0	0	No hay mensajes	<b>Miembros:</b> Último: <b>henryonofre</b> Nuevos hoy: 0 Nuevos ayer: 0 Total: 199
¿Has encontrado trabajo? Cuéntanoslo. Espacio destinado a que las personas que actualmente trabajais o habeis trabajado con anterioridad, nos conteis como conseguisteis el empleo. Moderadores: Francisco, Gloria	1	1	vamos no me jodas!!!!!!... Vie 02 Feb, 2007 12:21 pm oil	<b>Online ahora:</b> Invitados: 0 Miembros: 2
Sugerencias de mejora del foro Moderadores: Francisco, Gloria	2	4	odiop Vie 02 Feb, 2007 12:24 pm oil	<b>Estadísticas:</b> Record online: 15 Mensajes: 163 Visitas de Google: 1 Traducción: Gatsu Studios
Herramientas para la búsqueda de empleo: currículum vitae y Carta de presentación. Información sobre los tipos de currículum, modelos de carta de presentación, recomendaciones sobre la forma y el contenido, .. Moderadores: Francisco, Gloria	11	41	Cartas de presentación.... Jue 26 Oct, 2006 10:47 am maunela	<b>Us. Online:</b> francis, vita [ Administrator ] [ Super Mod ] [ Moderator ]
Planificación Planificación de la búsqueda de empleo: ¿Qué hago? Moderadores: Francisco, Gloria	14	15	Orientación para inmigr... Jue 23 Nov, 2006 5:58 pm Agustin	
Perfiles profesionales Información sobre las características de puestos de trabajo. Moderadores: Francisco, Gloria	6	8	perfils para entidad fi... Jue 26 Oct, 2006 3:25 pm pepa	
Selección de Personal Información sobre las pruebas de selección: entrevista, dinámicas de grupo, prueba psicotécnica, .... Moderadores: Francisco, Gloria	9	14	preguntas de entrevista... Jue 26 Oct, 2006 3:41 pm angel	
Ocupaciones con alta inserción laboral Información sobre las ocupaciones con más salidas profesionales. Moderadores: Francisco, Gloria	1	1	Normas de funcionamiento... Jue 12 Ene, 2006 10:27 am francis	
Autoempleo: Creación de empresas Información sobre trámites para la puesta en marcha, subvenciones, tipo de sociedad, ..	4	4	Sociedad Limitada Nueva ... Mie 10 May, 2006 10:00 am cleso	

## 6. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

El servicio se pone en funcionamiento durante el año 2007, previa campaña publicitaria en prensa, radio e Internet.

En principio, y atendiendo al ámbito geográfico de actuación de nuestra entidad, el público destinatario del servicio son usuarios/as castellano con residencia en castilla la mancha. Sin embargo, dadas las características del servicio (se realiza a través de la red de Internet) se atienden también a usuarios de otras comunidades autónomas.

## **7. CONCLUSIONES**

El avance tecnológico, nos obliga a ofrecer a los demandantes de empleo, nuevas posibilidades de asesoramiento que aprovechen las ventajas que nos ofrecen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, en relación a otras formas de asesoramiento.

Pseudónimo: **Macanas**